



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مركز البحوث النفسية

مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة معتمدة
تصدر عن مركز البحوث النفسية

حاصلة على الاعتمادية
رقم الإيداع 614 / 1994
الرمز الدولي 1816 – 1970

المجلد (35) - العدد (2) - الجزء (4)

حزيران / 2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مركز البحوث النفسية

مجلة

العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة معتمدة تصدر عن مركز البحوث النفسية

المجلد 35 العدد 2 الجزء 4

ISSN : 1816 - 1970

رقم الأيداع : ٦١٤ / ١٩٩٤

الرمز الدولي : ١٩٧٠ - ١٨١٦

حزيران / 2024





مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة

رئيس التحرير/ أ.د. لطيف غازي مكي

مدير التحرير/ أ.م.د. علا حسين علوان

أعضاء هيئة التحرير

الاسم	مكان العمل	البلد
- أ.د. ياسر خلف رشيد الشجيري	جامعة الأنبار / كلية التربية للعلوم الإنسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية / طرائق التدريس	العراق
- أ.د. أسامة حامد محمد	جامعة الموصل / كلية التربية للعلوم الإنسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي / قياس وتقويم	العراق
- أ.د. كامل علوان الزبيدي	جامعة بغداد / كلية الآداب / أستاذ متمرس (متقاعد) / علم النفس – صحة نفسية	العراق
- أ.د. عبد الرزاق محسن سعود	الجامعة العراقية / كلية التربية للعلوم الإنسانية قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي	العراق
- أ.د. صفاء طارق حبيب	جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد / قسم العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقويم	العراق
- أ.د. بشرى عبد الحسين محمد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.د. يوسف حمه صالح مصطفى	جامعة صلاح الدين / كلية الآداب – أربيل / علم النفس العام	العراق
- أ.د. زكريا عبد أحمد	جامعة تكريت / كلية التربية للبنات / قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي	العراق
- أ.د. مهند عبد الستار النعيمي	جامعة ديالى / كلية التربية الأساسية / قياس وتقويم	العراق
- أ.د. إيمان صادق عبد الكريم	جامعة بغداد / كلية التربية للبنات / قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي	العراق
- أ.د. دونالد أوين كامرون	رئيس الجمعية الأمريكية للطب النفسي - الشخصية والصحة النفسية / واشنطن	الولايات المتحدة
- أ.د. أمل عبد الرزاق نعيم المنصوري	جامعة البصرة / كلية التربية للعلوم الإنسانية / قسم الإرشاد التربوي	العراق

الاسم	مكان العمل	البلد
- أ.د. عصام توفيق قمر	كلية الدراسات العليا للتربية / المركز القومي لأصول التربية / التربية وعلم النفس	مصر
- أ.م.د. براء محمد حسن	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية / الشخصية والصحة النفسية	العراق
- أ.م.د. هناء مزعل حسين الذهبي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية / علم النفس التربوي	العراق
- أ.م.د. ميسون كريم ضاري	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية / علم النفس التربوي	العراق
- أ.م.د. صباح عايش بنت محمد	جامعة الشلف / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية / علم النفس العام	الجزائر
- أ.م.د. عبد الناصر أحمد محمد العزام	جامعة البلقاء التطبيقية / قسم العلوم النفسية / علم النفس التربوي / علم النفس التربوي	الأردن
- أ.م.د. زينة علي صالح	جامعة واسط / كلية الآداب / علم النفس العام	العراق
- أ.م.د. بيداء هاشم جميل	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية / علم النفس العام	العراق
- أ.م.د. مقبل بن عايد خليف العنزي	جامعة القصيم الحدود الشمالية / كلية التربية / قسم التربية والاحتياجات الخاصة	السعودية
- أ.م.د. سهلة حسين قلندر	جامعة بغداد / كلية التربية ابن الهيثم للعلوم الصرفة / علم النفس التربوي	العراق
- أ.م.د. رجاء ياسين عبد الله	جامعة كربلاء / كلية التربية للعلوم الإنسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي	العراق
- أ.م.د. زينب علي هادي	الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية / قسم العلوم التربوية والنفسية / علم النفس التربوي	العراق
- م.د. ميس محمد كاظم	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ علم الاجتماع	العراق

مجلة العلوم النفسية
مجلة علمية محكمة معتمدة متخصصة تصدر عن
مركز البحوث النفسية
جمهورية العراق
قسمة اشتراك
أرجو قبول اشتراكي في مجلة العلوم النفسية :

..... لمدة () سنة ابتداءً من

..... الأسم :

..... العنوان :

..... قيمة الاشتراك :

طريقة الدفع :- نقداً () شيك () حوالة بريدية ()

رقم: تاريخ / /

التوقيع : التاريخ :

الأفراد : (125000) الف دينار عراقي داخل العراق (100) \$ او ما يعادلها خارج العراق للمؤسسات أو المؤتمرات : (90.000) الف دينار عراقي داخل العراق (70) \$ او ما يعادلها خارج العراق	قيمة الاشتراك لعدد واحد
---	----------------------------

شروط النشر في المجلة

أولا : تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية القيمة والأصيلة باللغتين العربية والإنكليزية في حقل مجالات اهتمام المجلة نفسيا وتربويا ، والتي لم تقبل أو تنشر سابقا ، ويتحمل الباحث المسؤولية القانونية في كل القضايا المتعلقة بالأمانة العلمية إذا كان بحثه منشور أو قدم للنشر .

ثانيا: يخضع كل بحث مقدم للنشر في المجلة الى الاستلال الإلكتروني على أن لاتزيد درجة الاستلال عن (20) .

ثالثا : يقدم الباحث المقبول بحثه للنشر في المجلة تعهد خطي بعدم نشر بحثه في مجلة أخرى أو حصوله على قبول نشر مسبقا .

رابعا: يقدم البحث مطبوعا على نظام (Word 2007) مصحوبا بالعنوان للبحث مع أسم الباحث الثلاثي واللقب العلمي والأختصاص وأسم الجامعة والكلية والقسم والبريد الإلكتروني في بداية الصفحة الأولى للبحث باللغتين مع خلاصة للبحث باللغة العربية والإنكليزية مثبت فيها عنوان البحث واسم الباحث ومكان عمله على أن لاتزيد عن (250) كلمة فقط .

خامسا: يجب أن لاتتجاوز عدد صفحات البحث المقدم للنشر في المجلة أكثر من (25) صفحة فقط بما فيها الجداول والأشكال والملاحق ، وبخلافه يتحمل الباحث مبلغا أضافيا مقداره (2) الفين دينار عن كل صفحة أضافية ، ولايتجاوز البحث بعد الزيادة عن (35) صفحة بكل الأحوال .

سادسا: موافقة أثنين من المحكمين المختصين الذين يقومون بالبحث علميا قبل نشره ، بالإضافة الى تقويم البحث من ناحية اللغة العربية والإنكليزية .

سابعاً: يراعى في كتابة البحث الآتي :

1- الأصول العلمية في كتابة البحث من حيث الدقة في التوثيق والأمانة العلمية في العرض.

2- يقدم البحث بنسختين مطبوعة على ورق أبيض (A4) مطبوعة على الحاسوب وعلى جهة واحدة من الورقة مع قرص (CD)، بالمواصفات الآتية :

- الحاشية العليا 4.50 سم .
- الحاشية السفلى 4.50 سم .
- الحاشية اليمنى 3.75 سم .
- الحاشية اليسرى 3.75 سم .
- يكون الخط المستخدم نوع (Meersoft Word)، حجم الخط (14) بالنسبة للمتن و(12) بالنسبة للجداول .
- تحتوي كل صفحة على (22) سطر فقط وفقاً لبرنامج التتضيد .
- يكون التباعد بين الأسطر للصفحة الواحدة (1.15).
- تكون الأشكال والجداول واضحة ، وتستخدم فيها الأرقام العربية والنظام العالمي للوحدات .
- يكون البحث خالي من الأخطاء اللغوية والنحوية ولا تتحمل المجلة مسؤولية ذلك .
- لا تستعمل الهوامش في أسفل الصفحات وإنما يشار رقمياً الى المصادر حسب موضوعها في نهاية البحث من خلال ذكر أسم الباحث والسنة وعنوان البحث من جهة النشر والطبعة وتكتب بأسلوب (APA) ...مثال
- الهاشمي ،عدنان علي (2009). تحمل المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة ،رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة.....، كلية ، قسم
- يلتزم الباحث بدفع مبلغ قدره (125) الف دينار من داخل العراق ، و (100) دولار أمريكي من خارج العراق .

- يلتزم الباحث بالتعليمات المؤشرة من الخبراء ،ويعيد الباحث النسخة الأصلية للمجلة مع نسخة جديدة ورقية أخرى مصححة .
- لاتعاد البحوث الى أصحابها قبلت أم لم تقبل للنشر.
- لايزود الباحث بكتاب قبول النشر ، الأبعد التزامه بالتعليمات أعلاه وتسليم النسخ الورقية كافة .
- المجلة غير مسؤولة عن نشر الأبحاث بعد مرور (90) يوم من دون مراجعة الباحث للمجلة والتزامه بالتعليمات كافة .
- ثامنا : تحتفظ المجلة بحقها في أن تحذف أو تعيد صياغة بعض الكلمات أو الجمل بما يتلائم مع أسلوبها في النشر .
- تاسعا: تنتقل حقوق نشر البحث الى المجلة حال أشعار الباحث بقبول بحثه للنشر .

مجالات اهتمام المجلة



1. البحوث والدراسات في مجالات العلوم التربوية والنفسية بفروعها المختلفة والطب النفسي، و الباراسايكولوجي .
2. المؤتمرات والندوات العلمية الوطنية والعربية والعالمية التي تعقد حول التخصصات في الفقرة المذكورة اعلاه
3. نشاطات وفعاليات المركز والمؤسسات الاخرى التي تهتم بالمجالات - الواردة في الفقرة (1)

((في هذا العدد))

ت	الموضوع	الباحث	الصفحة
1	الاتهامات المضادة للذات لدى ابناء الاطفال المتوحدين	سناء حسين خلف رعد علي حسين جامعه ديالى/ كلية التربية للعلوم الانسانية	22 – 1
2	التفويض كُبعد للتمكين المؤسسي و بناء المهارات القيادية دراسة ميدانية لعينة من منتسبي برنامج تطوير مهارات موظفي الدولة	مريم رحيم جبار أ.م.د. منى حيدر عبد الجبار جامعة بغداد/ كلية التربية للبنات	50 – 23
3	الكفاية الثقافية وعلاقتها بهوية الذات لدى الاستاذ الجامعي	م.د. محمد حسين علي الجبوري جامعة تكريت/ كلية التربية للعلوم الانسانية	104 – 51
4	المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات الحديثة في تقديم الخدمة الاجتماعية مؤسسة الشهداء انموذجا	سارة عبد الامير ساجت جامعة بغداد/ كلية التربية للبنات	146 – 105
5	تحليل الجريمة وفق نظرية سيغموند فرويد	م.م. هدى داؤد العقابي وزارة التربية/ تربية الرصافة الثانية	160 – 147
6	الطمأنينة الانفعالية لدى تلامذة الصف السادس الابتدائي	م.م. نور حسين عبد الجليل حسن جامعة بغداد / كلية التربية للبنات	184 – 161
7	أثر استخدام انموذج (P.E.O.E) في تنمية الكفاءة الذاتية في تعلم الفيزياء لدى طالبات الصف الخامس العلمي	م.د. رضوان محمد المعاضيدي جامعة الموصل/ كلية التربية للعلوم الصرفة	210 – 185
8	الذكاء الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الإعدادية	أ.د. وفاء كنعان خضر م.م. عوفة ابراهيم الجواري جامعة تكريت / كلية التربية للعلوم الإنسانية	220 – 211

ت	الموضوع	الباحث	الصفحة
9	الادارة المدرسية والتكنولوجيا الرقمية: دراسة اجتماعية ميدانية في محافظة بغداد	يسرى مصلح حسن أ.م. د. منى حيدر الطائي جامعة بغداد/ كلية التربية للبنات	246 – 221
10	الاتزان النفسي لدى طلبة المرحلة الاعدادية	يسرى غدار هديب أ.د. زبيدة عباس محمد جامعة تكريت / كلية التربية للبنات	276 – 247
11	استراتيجية مقترحة في التدريس المدمج لمنهج طرائق التدريس واتجاهات طلبة الصف الثالث نحوها في قسم علوم الحياة/ كلية التربية للعلوم الصرفة	أ.م.د. مآرب محمد احمد المولى جامعة الموصل / كلية التربية للعلوم الصرفة	308 – 277
12	اثر برنامج ارشادي بأسلوب النمذجة في تنمية التعلق الامن لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية	م.م. لؤي عباس سعود كاظم مديرية تربية بلدروز / ثانوية الصباح المختلطة	338 – 309



المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات الحديثة في تقديم الخدمة الاجتماعية

مؤسسة الشهداء انموذجا

سارة عبد الامير ساجت

جامعة بغداد/ كلية التربية للبنات/ قسم الاجتماع

المستخلص:

تتعامل هذه الدراسة مع موضوع بالغ الأهمية من حيث تعلقه بنجاح مؤسسات الدولة وخاصة الخدمية التي تهتم بأعداد كبيرة من فئات المجتمع المختلفة. ونتيجة تأكيد العديد من الدراسات على أهمية الإهتمام بالموظف وليس بالعمل فقط، لأن معطيات التنظيم تتضمن العنصرين البشري والمادي، ونجاح التنظيم مرهوناً بما يتوفر للموظف في بيئة العمل. ولأجل دخول العراق بمرحلة جديدة تطلبت التغيير والإهتمام بالمؤسسات كافة ولاسيما الخدمية منها، وهذا الإهتمام مطلوب اليوم أكثر من السابق نتيجة لما خلفته ظروف المرحلة السابقة قبل عام 2003/4/9م والتي أظهرت العديد من فئات المجتمع التي تعاني من التهميش وضياح الحقوق.

بدا البحث بالسبل والامكانيات المتاحة للمؤسسة وما ينبغي توفره لتحقيق الرضا الاجتماعي تمثلت في الامكانيات المادية والموارد البشرية للمؤسسة وثم عرج البحث على مهارات الباحث الاجتماعي وكيفية تنميتها لما لذلك من اثر في تلبية متطلبات العمل واختتم في اهم التحديات التي تواجه المؤسسة في عملها الميداني لتقديم الخدمات لذوي الشهداء تمثلت في جوانب عدة تم شرحها بالتفصيل.



Obstacles and challenges facing modern institutions in providing social services, the Martyrs Foundation as an example

Sarah abdul ameer sajet

University of Bagdad,Iraq\ College of Education for women\ Department of Sociology

Abstract

This study deals with a very important topic as it relates to the success of state institutions, especially service institutions that care for large numbers of different segments of society. As a result of many studies confirming the importance of caring for the employee and not just the work, because the organization's data includes both the human and material elements, and the success of the organization depends on what is available to the employee in the work environment. In order for Iraq to enter a new phase, it required change and attention to all institutions, especially service ones. This attention is required today more than before as a result of the circumstances of the previous phase before the year 9/4/2003 AD, which showed many

From the groups of society that suffer from marginalization and loss of rights. The research began with the means and capabilities available to the institution and what it should provide to achieve social satisfaction, represented by the financial capabilities and human resources of the institution. Then the research focused on the skills of the social researcher and how to develop them because of its impact on meeting work requirements. It concluded with the most important challenges facing the institution in its field work to provide services to the families of the martyrs. It consisted of several aspects that were explained.



المقدمة

ترقى المجتمعات الانسانية وتزدهر في سلم الحضارة بقدر ما توفره لأفرادها من اوجه الرعاية المختلفة كالرعاية الصحية والتعليمية والاجتماعية والنفسية ، والرعاية بمفهومها الشامل تهتم بالإنسان عبر سنوات حياته المختلفة اذ ان لكل فئة عمرية خصائصها وسماتها المميزة لها عن غيرها .

والعمل الاجتماعي ما هو الا جهود منظمة تهدف الى تحقيق اهداف اجتماعية مرغوب فيها وهو عمل مهني يتطلب من الفرد العامل في مجاله السعي الى اكتساب مهارات محددة وتوظيفها لتحقيق الرضا الاجتماعي مع الافراد في المؤسسة والمجتمع.

والباحثين الاجتماعيين هم من يمارسون العمل الاجتماعي لاحداث التغيير المرغوب في الانساق الاجتماعية سواء على المستوى الفردي او المجتمعي من اجل نفع المجتمع، من هنا كان اعدادهم نظرياً ومهنياً يعد من متطلبات نجاح العمل الاجتماعي ، الا ان العمل في هذا المجال يتطلب الكثير من المعارف والمهارات التي تساعد على تحقيق الاهداف العليا للمؤسسة ومن دون اكتساب تلك المهارات والمعارف يصبح غير قادر على تفعيل دوره داخل المؤسسة الاجتماعية على اختلاف نوعها (الحكومية ، الخيرية ، المادية).

هذا الفصل تضمن تحديد دور المؤسسة في العراق وتحليل الواقع الخدمي لها ميدانياً من اجل تحقيق الرضا الاجتماعي مع بيان ابرز المهارات المهنية التي يحتاجها الباحث الاجتماعي خلال عمله الاجتماعي كذلك اهم التحديات التي تواجههم اثناء ممارستهم المهنية والميدانية ولأجل ذلك تم تقسيم الفصل الى مباحث ثلاث وكالتالي



المبحث الاول

السبل والامكانيات المتاحة للمؤسسة

تتعامل هذه الدراسة مع موضوع بالغ الأهمية من حيث تعلقه بنجاح مؤسسات الدولة وخاصة الخدمية التي تهتم بأعداد كبيرة من فئات المجتمع المختلفة. ونتيجة تأكيد العديد من الدراسات على أهمية الإهتمام بالموظف وليس بالعمل فقط، لأن معطيات التنظيم تتضمن العنصرين البشري والمادي، ونجاح التنظيم مرهوناً بما يتوفر للموظف في بيئة العمل. ولأجل دخول العراق بمرحلة جديدة تطلبت التغيير والإهتمام بالمؤسسات كافة ولاسيما الخدمية منها، وهذا الإهتمام مطلوب اليوم أكثر من السابق نتيجة لما خلفته ظروف المرحلة السابقة قبل عام 2003/4/9م والتي أظهرت العديد من فئات المجتمع التي تعاني من التهميش وضياح الحقوق.

إن هذا الإهتمام ينطلق من الفرد الذي يعمل في مثل هذه المؤسسات، فكيف نطمح بالجيد من الأداء وظروف الموظف داخل التنظيم يسودها الملل والروتين، وكيف تكون مخرجات التنظيم أكثر عدداً في أقل جهد ووقت ما لم تتوفر العلاقات الرسمية الملائمة بين الرئيس ومروسيه والوضوح الكامل لما يواجهه من صعوبات، وما لم تسود روح المبادرة والمشاركة في رسم الخطط ووضع الأهداف، وكيف نتوقع أن يكون التعامل جيداً مع المستفيد ما لم تتوفر ظروف الأمان والراحة للموظف.

إن تحافظ المؤسسة على مستوى متقدم ليس أمراً سهلاً حيث تسعى المؤسسات الرائدة للوصول الى هذا المستوى ومع ذلك من الصعب البقاء فيه والاستمرار عليه وإن لم يتمكن نظام الحوكمة فيها من ضمان وجود قادة مؤهلين مناسبين لكل مرحلة في دورة حياة المؤسسة، فإن المؤسسة ستدخل مرحلة التراجع والانحدار وتحاول هنا تسليط الضوء على العوامل التي تجعل المؤسسة على مستوى استراتيجي متقدم أكثر من غيرها وكذلك بالنسبة للتحدي الحرج الذي تواجهه المؤسسة بمرحلة النضج.

ونتيجة مرور العراق بالعديد من الظروف والحروب التي أفرزت فئات متعددة تعاني من ضعف الإمكانيات المادية والمعنوية، تطلب الأمر توسيع دائرة عمل مثل هذه المؤسسات، والإهتمام أكثر بجودة أدائها وكفاءة عملها. هذا على الرغم من الصعوبات وضعف الإمكانيات التي تعترى عمل الموظفين سواء ما تعلق بضعف الإمكانيات أم ما يتعلق بالمستفيد نفسه أم

على صعيد القانون نفسه أو ما يتعلق بصلتها بالمؤسسات الأخرى. لكن هذا لاينفي من تواصل العمل وإستمرار تقديم الخدمة للمستفيد.

تختلف المؤسسات في نفس المجال التخصصي من حيث الاحجام والقدرات اعتماداً على العديد من العوامل بما في ذلك عمرها في المجتمع ، مؤهلات الموظفين ،مراحل دورة حياتها ، الموقف الاستراتيجي ، درجة الولاء ، حجم الانتاج ، الخدمات المقدمة ، الدعم العام ، الوضع المالي ، والقدرات والمهارات .

إن الإرتقاء بأداء مثل هذه المؤسسات سيتقدم بالمجتمع أكثر، لأنه وكما نلاحظ أن أغلب فئات المجتمع هم ممن تضرروا من الظروف التي حلت بالعراق في السابق أو اليوم، وهؤلاء يشكلون نسبة كبيرة من أفراد المجتمع. والموظفون لو توافرت لهم الظروف الملائمة للعمل في هذه المؤسسات من المؤكد سيكون النتاج مرضياً بالنسبة للمستفيد، والعكس سيكون غير ذلك لأن بيئة العمل هي الدافع الرئيس لجودة الأداء.

وهذا ما أكدته المشتغلون في دراسة التنظيمات وسبل نجاحها أمثال العالم الإقتصادي (فريدريك تايلور وغيره كثير ممن أكدوا ذلك)، والذي أشار إلى قضايا مهمة في كتابه المشهور (الإدارة العلمية) التي تؤكد فكرة رئيسة مفادها أن الموظف ليس بألةٍ تنجز العمل بل هو كيان من مادة وروح ولهما متطلبات ورغبات. هذه الأهمية ونوع العمل الذي تقوم به المؤسسة بالنسبة للفرد والمجتمع، تطلب منا التعمق وتسليط الضوء عن كثر على أداء موظفيها، فضلاً عن أنها ذات خبرة في مجال تقديم الخدمة الإجتماعية كونها مؤسسة حديثة في هذا المجال. ومشكلة الدراسة تكمن بالتحديد في ماهية المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات الحديثة في تقديم الخدمة الإجتماعية، من ناحية كونه تنظيم مؤسسي مستقل يرتبط ارتباطاً مباشراً بالمجتمع نحو تقديم افضل الخدمات .

وتتشابه كثير من المؤسسات التي تتعامل مع القضايا الاجتماعية والسياسية بنظرائها بالنسبة للحجم والتأثير والعوامل المذكورة اعلاه ، صحيح ان المؤسسات الاجتماعية والسياسية لديها نفس الهدف تقريباً ولكن يكون تركيزها على مدى تأثيرها في المجتمع كريح معنوي بدلاً من الارباح المادية .

بعد التغيير الحاصل في الحكومة العراقية في عام (2003) اعتمدت الخدمة الاجتماعية اساساً على الحكومة العراقية وذلك حتى صدور قانون مؤسسة الشهداء رقم (3) لسنة (2006)



والذي نص على (تؤسس هيئة تسمى مؤسسة الشهداء ترتبط بمجلس الوزراء وتتمتع بالشخصية المعنوية ويمثلها رئيس المؤسسة او من يخوله ويكون مقرها في بغداد).

وقد نصت المادة (12) من القانون اعلاه على ان تتمتع المؤسسة بما يلي

1- موازنة مالية تحول مركزيا من الخزينة العامة الاتحادية في بغداد وتتمتع بالاستقلال

المالي وتخضع في إعداد الموازنة وتنفيذها الى القوانين والقواعد المالية النافذة ، وتتكون

الموازنة من

- الموازنة التشغيلية:

- الموازنة الاستثمارية:

وتهدف المؤسسة وفقاً لهذا القانون الى (1)

2- تقديم الدعم والرعاية لذوي الشهداء وتعويضهم معنويا و مادياً بما يتناسب مع

تضحيات الشهداء وذويهم لتحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي لهم .

3- توفير فرص العمل والدراسة للملائمة لذوي الشهداء بما يلائم مع كفاءتهم ومنحهم

الاولوية في ذلك.

4- تقديم البرامج والمساعدات والتسهيلات لذوي الشهداء في المجالات القانونية

والاقتصادية والانسانية والمالية والصحية والتعليمية والثقافية.

5- تمجيد قيم الشهداء والتضحية والفداء في المجتمع عن طريق اقامة الفعاليات

الثقافية ، اقامة النصب التذكارية ، الزام كافة الوزارات والهيئات والمؤسسات

بإصدار تعليمات لتسهيل الاجراءات والمعاملات الخاصة بذوي الشهداء .

6- تنمية الموارد الاستثمارية للمؤسسة على ان تكون تلك الايرادات للمؤسسة نفسها

لغرض تقديم المساعدات لذوي الشهداء .

وكذلك تمتلك مؤسسة الشهداء في العراق امكانيات كبيرة ومتنوعة منها. (2)

1- **لامكانيات البشرية :** حيث تمتلك المؤسسة كوادر الرية وفنية وقانونية وطبية ومدربين

على اعلى مستوى مما يساهم في تقديم خدماتها بشكل فعال .

1) المادة (3) ن قانون مؤسسة الشهداء لسنة 2006.

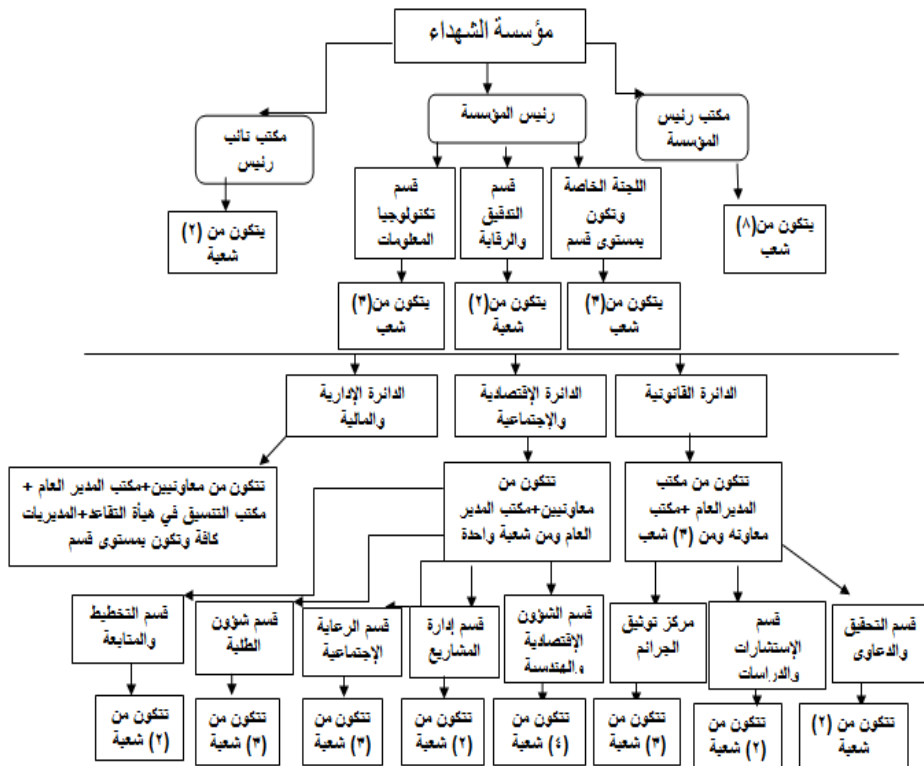
(2) حسب ما ورد باللقاء مع احد المدراء العاملين في المؤسسة.



- 2- **الامكانيات المالية:** تتمتع المؤسسة بميزانية مخصصة لها من قبل الحكومة العراقية مما يسمح لها بتوفير الخدمات اللازمة لذوي الشهداء .
- 3- **الامكانيات اللوجستية:** تمتلك المؤسسة مباني ومرافق مناسبة لأداء مهامها بالإضافة الى وسائل نقل واتصالات حديثة .
- في حين تقدم المؤسسة جملة من الخدمات المتضمنة مفاصل الحياة العامة .
- 1- **الرعاية الاجتماعية :-** والتي تكون على شكل
- **المنح المالية :** تقدم المؤسسة منحة مالية شهرية لذوي الشهداء بالإضافة الى منح زواج والوفاء والبطالة ومنح التفوق الدراسي للطلبة
 - **السكن :** تقدم المؤسسة سكناً لذوي الشهداء في المناطق السكنية التابعة لها.
 - **التعليم:** تقدم المؤسسة الدعم التعليمي لذوي الشهداء والذي تشمل منحة دراسية لذوي الشهداء للدراسة في الجامعات والمعاهد العراقية والعربية والدولية.
- 2- **الرعاية الصحية:** تقدم المؤسسة الرعاية الصحية لذوي الشهداء والتي تشمل
- **التأمين الصحي :** حيث توفر المؤسسة التأمين الصحي في المستشفيات الحكومية والخاصة
 - **الرعاية الطبية :** وتقدم المؤسسة عن طريقها الرعاية الطبية اللازمة لذوي الشهداء والتي تشمل العلاج والعمليات الجراحية والادوية .
- 3- **التأهيل المهني :** تقدم المؤسسة لذوي الشهداء مجموعة من الورش والدورات التأهيلية المهنية وذلك بهدف مساعدتهم على ايجاد فرص عمل مناسبة.
- 4- **الرعاية الثقافية والاعلامية :** والتي تهدف الى نشر ثقافة الشهادة وتعريف المجتمع بحقوق ذوي الشهداء
- وتسعى المؤسسة باستمرار الى تطوير امكانياتها وتحسين خدماتها وذلك من اجل توفير حياة كريمة لذوي الشهداء وتخليد ذكراهم.
- وتواجه المؤسسات الكبيرة والرائدة مساراً طويلاً وتحدياً صعباً لتأمين مكانة رائدة في المجتمع والمحافظة على هذه المكانة وحتى تكون المؤسسة رائدة وقائدة في مجالها فأن هذا الامر يتطلب حيازة العديد من العوامل مثل :

- 1- الاحتفاظ بهذه المكانة لسنوات.
 - 2- وجود عدد كافٍ من المساندين والداعمين والمؤيدين للحفاظ على الشرعية .
 - 3- القدرة على الدفاع عن هذا التوضع المتقدم ضد التحديات الخطيرة واطهار مرونة في مواجهة الشدائد.
 - 4- القدرة على حشد الدعم المجتمعي بشكل مستمر خلال الاوقات الصعبة وتحمل المصاعب الناتجة واستمرارية الحصول على ولاء الاغلبية .
 - 5- القدرة على تعويض فقدان الكوادر والقادة بسبب الحوادث او ترك العمل .
 - 6- امتلاك قيادة حكيمة يمكنها تجاوز التصعيد والاضطرابات وفترات الارتباك في البيئة الخارجية وحتى الداخلية .
 - 7- اظهار الابداع في اساليب العمل والياته ومقارباته ومبادراته في ظل الظروف الصعبة.
 - 8- الحفاظ على الموارد المالية المعقولة لضمان استمرار اعمالها ونشاطاتها .
 - 9- وجود القادة المناسبين لكل مرحلة من مراحل دورة حياتها من البداية وحتى مرحلة النضج.
- وبصفة عامة او مبدئية يمكن القول بأن نجاح المؤسسات يقاس بمدى قدرتها على تحقيق الاهداف سواء كانت هذه الاهداف اقتصادية ام اجتماعية ام ثقافية ...الخ
- وتعتبر سوء الادارة من اهم تجليات الفشل المؤسسي في بلوغ اهدافه . اما المنظمات الناجحة فأن اسباب نجاحها تنصف بالتعدد والتباين غير ان لا احد يشك ولو للحظة واحدة في ان الادارة الجيدة هي احد العناصر الحاسمة والاساسية في تحقيق النجاح (1).
- كما ان سر تقدم الامم والمجتمعات يكمن في كيفية استخدام الموارد المتاحة لها فالتاريخ يذكر لنا على ان هنالك امم ومنظمات كانت مواردها قليلة ولكنها استطاعت ان تسابق اخرى اعظم موارداً منها فالأمر يتوقف على من يتولى ادار وتشغيل هذه الموارد ويقوم بعمليات اتخاذ القرار اللازم للاستغلال الامثل.

(1) مجموعة مؤلفين ، نظم الادارة الحديثة ، دار التعليم الجامعي للجامعة للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 2011، ص21.



المخطط يظهر الهيكلية الادارية لمؤسسة الشهداء

المبحث الثاني

تنمية مهارات الموظف (الباحث الاجتماعي) وأثرها في تلبية متطلبات العمل

تمهيد :-

في هذا العصر ذي الثورة المعلوماتية الكبيرة والعمل الالكتروني يعتمد الكثيرون منا بشكل كبير على التواصل الالكتروني مع الآخرين متناسين اهمية تطوير قدراتهم في التواصل وجهاً لوجه مع الآخرين ومن هنا يأتي البحث عن توضيح هذه الاهمية وتبيين مهارات التواصل بين الافراد في بيئة العمل .

حيث تعتمد كفاءة الفرد في التواصل مع الآخرين على قدراته على فهم فم وإدارة التفاعلات الاجتماعية بشكل ناجح ونحتاج لإتمام هذا النجاح الى التمتع بقدرة عالية من التشخيص للموقف الاجتماعي واختيار التصرف المناسب الذي يلائم الموقف ولابد للشخص ان

يطور من قدراته على قراءة سلوكيات الآخرين بدقة والتصرف بطريقة تضمن حصوله على المردود المرغوب فيه من التفاعل الاجتماعي. (1)

لقد حاول العديد من العلماء والباحثين باختلاف توجهاتهم الفكرية عطاء تعريف علمي محدد للمهارة

لغة: جاء في لسان العرب المهارة من الجذر اللغوي (م ه ر) وتعني (المهارة: الحذق بكل عمل وأكثر ما يوصف به الناجح المجيد والجمع مهرة) (2)

ونجد المهارة في معجم الوسيط انها (المهارة احكمه و صار به حاذقاً . فهو ماهر ويقال : مهر في العلم وفي الصناعة وغيره) (3)

اصطلاحاً: لقد تنوعت تعريف المهارة كل عرفها حسب توجهه الفكري ، فقد عرفها خالد عبد الرزاق انها (قدرة الفرد على اداء الاعمال التي تتطلب تأزراً وتكاملاً بين اعضاء الحس واعضاء الحركة ، بحيث يصبح اداء الفرد صائباً ومنجزاً بسرعة ، فالمهارة هي انعكاس لأداء يتم بالسرعة والدقة والبراعة والانتقان لنشاط معين ، ويمتد كذلك ليشمل المهارات اللغوية والحسابية... وهكذا) (4)

ويمكن اعتبار المهارة على انها القدرة على توظيف النظريات والمعارف والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية الاداء في مجالات الممارسة لتحقيق عملية المساعدة للأنساق كافة التي يتعامل معها الباحث الاجتماعي الممارس في المواقف المتعددة بسهولة ويسر مع الاقتصاد في الوقت والجهد. (5)

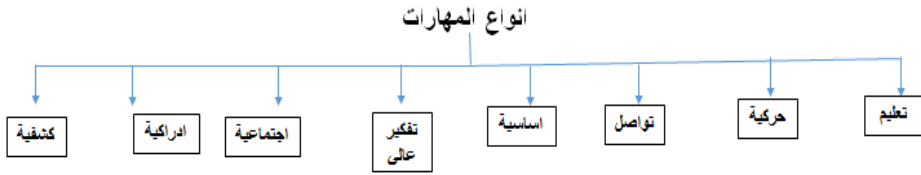
وتتنوع المهارات وتتغير تبعاً لمتطلبات الاداء في العمل ويمكن تصنيف المهارات الى انواع عدة منها:-

- (1) جون هيز ،مهارات التواصل بين الافراد في العمل ،ترجمة مروان طاهر الزعبي ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط 2، عمان ،2016، ص 21.
- (2) ابن منظور ، لسان العرب ، ج 5 ، مادة (م ه ر) ص 184.
- (3) مجمع اللغة العربية ، معجم الوسيط ، مادة (م ه ر) ، ص 889.
- (4) خالد عبد الرزاق السيد ، اللغة العربية بين النظرية والتطبيق ، ص 261.
- (5) ماهر ابو المعاطي ، الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، 2014، ص133.

- 1- مهارات اجتماعية (Social skills): وهي مجموعة من المهارات التي يحتاجها الفرد لكي يتواصل ويتفاعل مع مجتمعه المحيط تفاعلاً إيجابياً منتجاً ما يعزز من دوره كفرد يسعى الى تحقيق ذاته ويسهم في نماء ورفاهية مجتمعه .
- 2- مهارات اساسية (Basic skills): وهي المهارات الرئيسية المطلوبة للنجاح في التعليم وفي الحياة عموماً ⁽¹⁾.
- 3- مهارات التفكير العالية (High order thinking skills): وتشمل هذه المهارات مهارة حل المشكلات ومهارة التفكير المجرد ومهارة التفكير الناقد
- 4- مهارات التواصل (Communication skills): وهي تتمثل في قدرة الفرد على اصال مشاعره وافكاره للآخرين وفي الوقت نفسه الاصغاء لهم وفهم ما يطرح من افكار .
- 5- مهارات التعلم (Study skills): وتتمثل في مجموعة من الاستراتيجيات الرئيسية التي يحتاجها المتعلم لكي يتمكن من اكتساب المعرفة والمفاهيم بفاعلية ويحقق نجاحاً دراسياً مثال على ذلك مهارة القراءة و مهارة التفكير بجميع انماطه اي ان نجاح المتعلم في اي مرحلة يعتمد الى حد كبير على معرفته بالمهارات الدراسية.
- 6- مهارات حركية (Kinetics skills) : تتمثل في القدرة على اداء حركات جسمانية بطريقة تحقق المهارة المطلوبة ويحتاج تحقيق هذه المهارات الكثير من التدريب والتمرين .
- 7- مهارات ادراكية (Cognitive skills): وهي مجموعة من المهارات التي يحتاجها المتعلم ليصل بنفسه الى المعرفة او ليصدر حكمه على صحتها وقيمتها ، مثل مهارة التذكر والاستنتاج والتصميم والتخطيط.
- 8- مهارة كشفية (Scouts skills): وهي من المهارات الشائعة في الحركة الكشفية مثل مهارة تحديد الاتجاه ومهارات تحديد المسافات والارتفاعات ومهارة ادارة الفريق ⁽²⁾.

(1) عالية حلاوي وهمامه طلايبي ، مذكرة ماستر (تعليم مهارات التحدث في الطور الاول من التعليم الابتدائي - دراسة وصفية تحليلية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2018-2019، ص 12.

(2) المخطط من عمل الباحثة.



مخطط يوضح انواع المهارات

ومن خلال ما سبق ذكره نستخلص ان في ظل التطورات والاجراءات المتغيرة التي يشهدها العالم هنالك مهارات مهنية عامة اصبحت رئيسية في كل مجالات العمل الاجتماعي منها (الرؤية المستقبلية ،، التكيف ، سرعة الاستجابة ، المرونة ، التبصر بالأمور) فالشخص الناجح هو من يملك مهارات كثيرة لكي يتمكن من التعامل مع المشكلات المختلفة ويجد الحلول لها.

المهارات المهنية للباحث الاجتماعي

تعد المهارات المهنية ضرورية ورئيسية في تكوين الشخصية المهنية وتنمية قدرات الباحث الاجتماعي في كافة جوانب الحياة العلمية والعملية والذي يسهم في تحقيق الاهداف وعليه تحقيق الذات الاجتماعية والمهنية ومن ثم يؤكد الباحث الاجتماعي على التطوير الذي يتضح من خلال المواقف المرتبطة بالممارسة وما يرتبط بها من ادوار مهنية.(1)
وحيث ان هنالك مهارات ترتبط ارتباطاً وثيقاً لممارسي الخدمة الاجتماعية منها (2)

1- مهارات تحديد المواقف

2- مهارة تحديد النسق الاولي العام للتعامل والانساق المستهدفة

3- مهارات اجراء التعاقد

4- مهارات تحديد الاهداف والاساليب للتدخل المهني

(1) نصيف فهمي منقريوس ،اساسيات علمية ومهنية في ممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، ط 1، 2017، ص20.

(2) قصي عبدالله ابراهيم، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مجال رعاية اللاجئين، دار الشروق للنشر ، ط 1 ، 2016، ص208.



5- مهارات تنفيذ استراتيجيات التدخل التي تم الاتفاق عليها

6- مهارات انتهاء التدخل

فيما اشار هاجل الى ان هنالك خمسة مهارات تميز الباحثين عن غيرهم⁽¹⁾

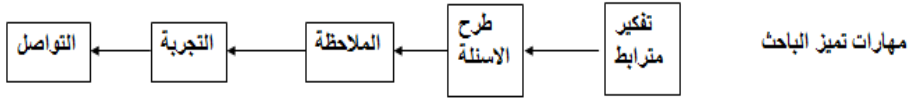
1- مهارة الترابط او التفكير المترابط يحدث عندما يقوم الباحث في تنظيم مدخلات جديدة عندما يتلقى الاسئلة والمشكلات او الافكار غير المترابطة مع بعضها البعض.

2- مهارة طرح اسئلة تحفيزية ،لتحدي الوضع الراهن.

3- مهارة في ملاحظة العالم للكشف عن طرق الجديدة للقيام بالأمور .

4- التجربة وتعني تجربة الافكار الجديدة من خلال انشاء نماذج اولية .

5- التواصل مع الناس ، من مختلف مناحي الحياة والذين يملكون وجهات نظر مختلفة.⁽²⁾



جوانب المهارة لدى الباحث الاجتماعي والموظف

ان المهارة تعتمد على عدة جوانب لا تقل اهمية عن الاداء والجانب العملي للإدارة

المهنية فهي تتكون من ⁽³⁾

1- الجانب المعرفي: وتختص بالمعرفة اللازمة والوعي والادراك لممارسة المهنة فالمعرفة

تسبق الاداء لدى الموظفين والمختصين في اداء عمل معين.

2- الجانب الوجداني: يمثل جانب المشاعر والعواطف والاتجاهات والميول التي يجب ان

يكتسبها الموظف للأقبال على العمل وممارسته بحب وكفاءة فلا يمكن لأي انسان ان

يتفوق في عمل بدون ان يكون له دافع وجداني اتجاه هذا العمل .

(1)Haggele , j. (1013) . five skills that distuguish Innovators . Journal of
Accoumntancy ,2016,p. 22-23.

(2) المخطط من عمل الباحثة.

(3)عوض عبدالناصر ، المهارات الاكلينيكية في الخدمة الاجتماعية

3- الجانب السلوكي : ويرتبط بالجانبين السابقين فالسلوك هو انجاز اداء قد يتسم بالإنجاز العادي او الانجاز المميز .



مخطط يوضح جوانب المهارة لدى الباحث الاجتماعي⁽¹⁾

ويمن القول ان المهارة لا تتوفر في الباحث الاجتماعي الذي لا تتكامل الجوانب الثلاثة فيه اذ لا يمكن ان يمارس عمله دون ان يكون لديه وعي وإدراك ودراسة وفهم لأسس تنظيم وتنمية المجتمع وكذلك اذا كان الباحث الاجتماعي كئيلاً وحزيناً سوف لا تقبله الاسر المنكوبة او زملائه او رؤوسه مما سوف يشكل سبباً في فشله في العمل ، وان المهارة لا تعتمد فقط على المعرفة والجانب الوجداني فسلوك الباحث الاجتماعي في انجاز العمل بشكل مميز عن باقي زملائه في العمل لذلك نجد فروق فردية في الانجاز من قبل الباحثين الاجتماعيين .

وسائل اكتساب المهارة

يمكن تحديد وسائل اكتساب المهارة وتحسينها فيما يلي :-

1- التعليم Education: كما عرف ذلك (انطونيو غوتيريش الامين العام التاسع للأمم المتحدة وقد تولى منصبه في 1 كانون الثاني 2017) ان التعليم هو السبيل الى التنمية الذاتية وهو طريق المستقبل للمجتمعات فهو يطلق العنان لشتى الفرص ويحدد اوجه اللامساواة وهو حجر الاساس الذي تقوم عليه المجتمعات المستنيرة والمتسامحة والمحرك الرئيسي للتنمية المستدامة.

(1) المخطط من عمل الباحثة.

2- التعلم Learning: ان مفهوم التعلم يتصل بعمليات اكتساب السلوك والخبرات والتغيرات التي تطرأ عليها ، فنتائج عملية التعلم تظهر في جميع انماط السلوك والنشاط الانساني ، الفكرية والحركية والاجتماعية والانفعالية واللغوية ، بحيث تتراكم الخبرات والمعارف الانسانية وتنتقل من جيل الى اخر عبر عمليات التنشئة الاجتماعية والتفاعل مع العالم المادي.

3- التدريب الميداني Field training: مجموعة من المهارات والخبرات التي يتم تقديمها ضمن اطار مؤسسي او ضمن احد مجالات الممارسة بحيث يتم اكتساب المعرفة بشكل واعٍ ومقصود بهدف نقل المتدرب من مستوى المعرفة المحدودة من حيث المهارات والاتجاهات والفهم الى مستوى افضل يمكنهم من ممارسة الخدمة بشكل مستقل في المستقبل.(1)

4- البرامج التدريبية Training programs: مجموعة البرامج المخططة والمنظم لها والتي تمكن المتدرب المشارك فيها من النمو والرقى في ادائه داخل الورش التدريبية والحصول على خبرات ثقافية تدريبية ومسلكية من اجل تحسين الجوانب الادائية له ، وذلك بهدف الوصول بالمتدرب الى اقصى درجات اتقان ادائه المهني.(2)

5- القراءة Reading: يعد مفهوم القراءة هو التعرف على الرموز ونطقها وترجمة هذه الرموز الى ما تدل عليه من مكان وافكار (3)

وكما تعد مظهراً بارزاً من مظاهر التفوق الانساني لما تؤديه من وظائف متعددة في حياة الانسان منها الوظيفة الاجتماعية بما تحققه من تفاعل بين افراد

(1) قسم التربية المقارنة والادارة التعليمية ، دليل التدريب الميداني ، جامعة جنوب الوادي ، كلية التربية بقنا ، 2018 - 2019 ، ص 2 .

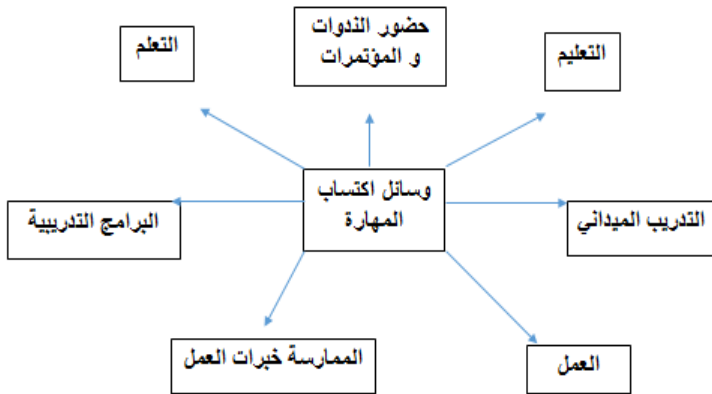
(2) علي بن سعيد سعد القحطاني ، التحديات التي تواجه إقامة برامج تدريب لمعلمي المرحلة الثانوية من وجهة نظرهم ، جامعة الملك سعود ، قسم السياسات التربوية ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ، ص133.

(3) عمران احمد السرطاوي و فؤاد محمود رواش ، القراءة مفهومها- مهاراتها -تدريبها -تقويمها ، الطبعة الاولى 2016 ،

المجتمع والوظيفة الفكرية فاللغة تتمي التفكير وتساعد في النمو العقلي ، اذا ان النمو العقلي مرتبط بالنمو اللغوي للفرد.

6- الممارسة (خبرات العمل) Practice: مزاوله واداء مهنة معينه تحكمها قوانين عمل خاضعة الى نوع الترابط بين مزاولي هذه المهنة والمؤسسات المختلفة ، حيث يتمتع مزاول المهنة بمجموعة من الخبرات و الادوات اللازمة لأداء مهني ناجح .ظ⁽¹⁾

7- حضور الندوات والمؤتمرات Attendance of seminars & conferences: تعد المؤتمرات العلمية والندوات من ابرز الامور المهمة في حياة ك باحث وموظف وذلك لانها تقوم بتجديد المعلومات وتساهم في التعرف على امور جديدة ومفيدة في الحياة الاكاديمية والمهنية ، لتحسين المستوى المعرفي والثقافي وتغيير العادات السلبية في شخصية الفرد بالإضافة الى نمط حياته السيئة



وسائل اكتساب المهارة

خطوات اكتساب المهارة

يمكن تصنيف خطوات اكتساب المهارة كالتالي ⁽²⁾

(1) م.م مروه طالب رحمة ، الممارسة المهنية ،جامعة البصرة ، قسم هندسة العمارة ، المحاضرة الاولى، 2022-2023،

(2) عبد الخالق محمد عفيفي ، المهارات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية ،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ط1، 2008، ص39.



1- يمكن للدارس ان يتعرف على المهارة معرفة نظرية واجراء بحوث عنها واذا استوعب الدارس ذلك سوف يتحول من التعرف الى ادراكها والاحاطة بها .

2- يقوم الممارس بأداء المهارة تحت اشراف موجه ومن خلال التكرار وتعديل الاخطاء تنو الذات المهنية للمارس ، ومن ثم تثبت المهارة لدى الممارس وتصبح جزء من كيانه المهني.

3- من خلال تدريب الطلاب في مستويات متقدمة يبدأ بالممارسة الشبه مستقلة للمهارة تحت اشراف علمي وتوجيه بدون استقلال تام، ويتم الاستقرار في ممارسة المهارة بعد التخرج اذا اصبح الباحث الاجتماعي قادر على ممارسة المهارة بسرعة واتقان وباستقلالية .

مراحل تعلم المهارات

يمكن تحديد مراحل تعليم المهارات كما يلي (1)

- 1- مرحلة القراءة والدراسة والمعرفة: وهي المرحلة البدائية حيث يقوم التركيز فيها على مرحلة الناشئين.
- 2- مرحلة الفهم: وهي مرحلة تطبيق ما تم استيعابه في المرحلة السابقة بمعنى انها تعتبر خطوة بدأ التنفيذ.
- 3- مرحلة التدريب على الممارسة: وفي هذه المرحلة يصبح المتعلم اكبر قدرة على الاحساس بالحركات والانسيابية في الاداء نتيجة تطور وتنمية الادراك الحسي والحركي من حيث المهارة اكثر فأكثر
- 4- مرحلة التكرار بهدف التثبيت للمهارة : وتسمى هذه المرحلة مرحلة تصحيح الاخطاء من خلال التغذية اللاحقة .
- 5- مرحلة الممارسة تحت اشراف مهني: وهي اسلوب اشرافي جماعي عملي يستهدف مساعدة المتدرب وتطوير مهاراته الاساسية وذلك من خلال المشرف المتمرس ذو الخبرة بتطبيق الاساليب التربوية الاجتماعية.

(1)عبدالخالق عفيفي منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2011، ص54.



6- مرحلة الممارسة بشكل مستقل: الهدف من هذه المرحلة توجيه الممارسة الاولى وتصحيح الاخطاء ، حيث تكون الممارسة بشكل مستقل .

معوقات اكتساب المهارة

هنالك معوقات عدة تواجه الباحث الاجتماعي والموظف في مؤسسة الشهداء يمكن تلخيصها فيما يلي⁽¹⁾

1- المعوقات المتعلقة بالمؤسسة

- أ- عدم وجود مراكز كافية واجهزة مناسبة للتدريب
- ب- عدم صلاحية بعض المؤسسات للتدريب واكتساب المهارة
- ث- عدم افادة المؤسسات بوسائل التقويم وتطبيقها لرفع كفاءة الاداء المهاري

2- معوقات تخص المشرفين والرؤساء

- أ- ضعف كفاءة بعض المشرفين والرؤساء
- ب- اضطرابات تحيط بالعلاقة بين المشرف والموظف
- ج- عدم الاقتناع بالأهمية الاسراع في تعليم المهارات من جانب الرؤساء والمرؤوسين
- ح- عدم وضوح الهدف من ممارسة المهارات واستخدامها
- خ- احباط العناصر المتفوقة عقلياً في المجتمع وعدم رعاية الموهوبين والناهبين ومستوفي العقل
- د- عدم توفر الظروف المالية والنفسية والاجتماعية المناسبة لاكتساب المهارات
- ذ- عدم قناعة المرؤوسين بضرورة الالتزام بتطبيق الاسس المهنية والاخلاقية الممارسة
- ر- افتقاد بعض المرؤوسين الى القدرات اللازمة لاكتساب المهارة
- ز- ضعف الاعداد النظري في بعض المؤسسات التعليمية.

(1) عبدالناصر عوض جبل ، المهارات الإكلينيكية في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ط1، 2015، ص24.

المحور الثاني :-المهارات الاضافية

هنالك بعض المهارات تخص الممارسة المهنية يجب ان يتزود بها الباحث الاجتماعية في مهنته وفي مجال عمله ضمن مؤسسة الشهداء ، الا ان هنالك مهارات وادوات اساسية اخرى ينبغي على الباحث اكتسابها في مجال عمله الميداني ، والتي لها التأثير على عمله وانعكاسها الايجابي على ذوي الشهداء الذين يتم التعامل معهم بشكل ميداني ومثل ذلك (مهارة المقابلة ، الملاحظة ، التسجيل ، الاتصال) وسوف يتم عرض هذه المهارات بالشكل التالي .

أ- مهارة المقابلة: وتُعدُّ من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية ، لأنها تحقق أكثر من غرض، بالإضافة إلى كونها الأسلوب الرئيس الذي يختاره الباحث عادةً إذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام بموضوع البحث ويحتاجون إلى تفسير وتوضيح للأسئلة، أو أن الباحث يحتاج لمعرفة ردود الفعل النفسية على وجوه أفراد الفئة المبحوثة وتمثل أيضاً وسيلة أساسية من وسائل جمع البيانات لأنها مكتملة للاستمارة، والتي في أغلب الأحيان لا يمكن الاستغناء عنها، لذلك يلجأ إليها الباحث لأغراض تتعلق بأهداف البحث، أو لأغراض تتعلق بقائمة الاستبانة وشكلها ونوعية البيانات المطلوبة فيها .(1)

يستخدم الانسان المقابلة في حياته اليومية وفي مختلف مجالات حياته لأهداف متعددة وبطرق علمية وغير علمية ، فأصحاب المؤسسات يشترطون اجتياز المتقدم للوظيفة في المجال المهني المقابلة الشخصية بنجاح.

والمقابلة هي علاقة اجتماعية يتم فيها المحادثة بهدف الحصول على بيانات ومعلومات هادفة وتتخذ اهداف المقابلة في ظل جو يسوده الثقة المتبادلة . ويمكن تعريفها على انها علم وفن يتطلب مهارة خاصة لممارستها ، وتلك المهارة مبنية على

(1) ريام هاشم كرم النور ،كفاءة الاداء لمؤسسة الشهداء ودائرة الرعاية الاجتماعية (دراسة مقارنة في مدينة بغداد)،وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة بغداد ،كلية الاداب ، قسم الاجتماع، اشراف دزميادة احمد الجدة، 2016،ص88.



العلم والخبرات والاستعدادات وفوق كل هذا لها شروطها واساليبها المستمدة من العلوم الانسانية⁽¹⁾

وفقاً (باركر Barker) في قاموس الخدمة الاجتماعية عرفت المقابلة على انها "اجتماع بين الافراد يحدث من خلاله اتصال بهدف معين محدد مسبقاً " وعندما تكون المقابلة بين الاخصائي الاجتماعي (الباحث الاجتماعي) وذوي الشهود يكون الغرض الاساسي في الغالب هو التعامل مع مشكلة هذه الاسرة مثل مقابلة جمع الحقائق⁽²⁾

- اهمية المقابلة للباحث الاجتماعي:⁽³⁾

تكمن اهمية المقابلة للباحث الاجتماعي في كونها تعتبر الاداة الرئيسية للباحث في عمله مع عوائل الشهود ، وتبرز تلك الاهمية من حيث تمكين الباحث من اتمام عمله ضمن عملية الممارسة المهنية ، اذ يمكن من خلالها ان يلاحظ الجوانب الانفعالية والحركية التي تكمن وراءها اتجاهات ودوافع تمكنه من اضافة بعض المعارف ، ويمكن اعتبار العلاقة المهنية القائمة بين محل البحث والباحث الاجتماعي التي يمكن ان تساعد على الحصول على المعلومات الخاصة التي قد لا تتوفر بأساليب اخرى في حين ان اثناء عملية المقابلة يتم بناء الثقة المتبادلة فيشعر المستفيد بالطمأنينة والامن عند تشجيع الباحث الاجتماعي وقبوله ، فيدفعه الى التحدث عن واقعه ومشكلاته بصراحه.

(1) فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، دار الاوائل للنشر ، القاهرة ، ط1، 2009 ، ص21.

(2)Barker < Robert (1987) ;the social work dictionary national Association of social work ,silver spring , Maryland.

(3) فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، دار الاوائل للنشر ، القاهرة ، ط1، 2009 ، ص25.



ب- عوامل تؤثر في طريقة سير المقابلة ونجاحها¹:

يمكن التركيز هنا على بعض العوامل الرئيسية التي لها الاثر الاساس في طريقة سير ونجاح المقابلة ويمكن التركيز هنا على شكل الاطراف المعنيين بالمقابلة وانتماءاتهم ، وفكرة كل طرف عن الشخص الاخر ، وحركات الجسد ، وتعبيرات الوجه، والصوت واللغة ، والود الحاصل بين اطراف المقابلة ، وطريقة ترتيب الجلسة ومكان المقابلة ، واخيراً التخطيط المسبق للمقابلة .

ثانياً: مهارة التسجيل

يعد التسجيل احد اهم عمليات العمل الميداني بحكم طبيعة الانسان ككائن بشري ليس لديه قدرة على الاحتفاظ بكل المعلومات والاحداث في ذهنه طوال الوقت لأنه يتعرض للنسيان ، و التسجيل ليس غرضاً او هدف بحد ذاته انما هي وسيلة يحتاجها الباحث الاجتماعي لكي يثبت عمله ويحيط بكل المعلومات والحقائق لكي يرجع اليها وقت الحاجة. ويمكن اعتبارها ايضاً عملية لتدوين الحقائق والمعلومات اللفظية كانت ام الرقمية بكافة الوسائل التي تكفل حفظها لاستخدامها في نمو وتطوير كل من الفرد والجماعة. وكذلك تساعد المؤسسة على ان تؤدي وظيفتها بكفاءة افضل بالنسبة للأعضاء والجماعات والمجتمع الذي تخدمه تلك المؤسسة .(2)

وتبرز اهمية التسجيل في ما يلي:-

- 1- تعتبر وسيلة لحفظ المعلومات والحقائق لكي يتمكن الرجوع اليها .
- 2- من خلال تلك العملية يتمكن الاخصائي الاجتماعي (الباحث الاجتماعي) من القيام بالدراسات والبحوث بطريقة افضل .
- 3- يعتبر التسجيل من الاساسيات الهامة لتحويل الحالات الى مؤسسات اخرى لتقديم المساعدة.

(1) مدحت ابو النصر ، الممارسة الخاصة والتراخيص المهنية في الخدمة الاجتماعية ، دار الكتب والدراسات العربية ، ط1، 2017، ص125.

(2) ابراهيم بيومي مرعي ، خدمة الجماعة عمليات وممارسات مهنية وتطبيقية ، المهندس للطباعة، القاهرة ، 2010، ص166.



4- يساهم التسجيل في تحسين سير العمل وتنظيم الاعمال ويسهل الخدمات.(1)

ثالثاً: مهارة الملاحظة

تختلف الملاحظة من الشخص العادي وغير المختص في العلوم الانسانية عنها لدى الباحث الاجتماعي المتخصص وتتعدد عند ذلك مناطق الملاحظة باختلاف الحالات في المؤسسات وطبيعة المعلومات المطلوب الحصول عليها ، فضلاً عن ما تمثله الملاحظة من مهارات اساسية تقوم بقياس عائد التدخل المهني ، والتعرف على التغيرات التي حدثت للمشكلة المراد بحثها اثناء التعامل او بعد الانتهاء من التعامل معه.(2)

وتعرف الملاحظة على انها حصر الانتباه نحو شيء معين للتعرف عليه وفهمه ، وتعد ايضاً من اهم الوسائل المستخدمة في دراسة السلوك الانساني والتي يمكن من خلالها معرفة السلوكيات لأعضاء الجماعة كأفراد وكذلك سلوكيات الجماعة كوحدة قائمة بذاتها .(3) واذا اردنا ان نبحت في الاساس العلمي للملاحظة فيتوجب عند ذلك الاعتماد على منهجين لا ثالث لهما⁴

- الحواس (كالسمع والذوق والشم والنظر وغيرها) وهي حواس صادقة تعتمد على عمليات فيزيقية لا مجال للشك في صحتها.
- العقل والاستدلال المنطقي عند تفسير هذه المحسوسات وتصنيفها (العقل والحقيقة) متلازمان .

ويعتمد اهمية الملاحظة على تأكيد قدرة الباحث الاجتماعي على تطبيق الجوانب النظرية وتوظيفها واستخدامها فيما حصل عليه من معلومات وحقائق فهي تعبر عن الاهتمام بالتعبير الانساني اللفظي وغير اللفظي وتساعد المستفيدين على التفاعل والتعامل مع الباحث الاجتماعي

(1) منى بنقيش ، التسجيل في الخدمة الاجتماعية ،مجلة العلوم الاجتماعية ، مقالة في 2007،ص32.

(2) فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، مصدر سابق ، ص59.

(3) مجدي عاطف محفوظ ، المهارات التطبيقية للأشراف في العمل مع الجماعات ، جامعة حلوان ، مركز النشر ، ط1، 2008، ص143.

(4) يصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، مصدر سابق ، ص69.



كونه الدليل على الاهتمام واحترامه لهم في المواقف الايجابية والسلبية على حد سواء، ويعد الانتباه والاحساس والادراك من اهم شروط ومقومات نجاح الباحث الاجتماعي للقيام بمهارة الملاحظة.

رابعاً: مهارة الاتصال

الاتصال هو جوهر الظواهر الانسانية ويعتبر اساس التعامل الاجتماعي ، وبه يتم الاتصال بالمحادثة والحوار من اي موقف مثل البيع والشراء وعن طريق طلب خدمة او تقديمها وغيرها من مناشط الحياة اليومية بين افراد المجتمع الواحد.⁽¹⁾ ويمكن التمييز بين نوعين من الاتصال⁽²⁾

الاتصال البشري والذي يعني إقامة العلاقة التي تمكن الشخص من نقل اعماله وافكاره ومشاعره واهدافه الى شخص اخر او اشخاص اخرين.

اما الاتصال التنظيمي فهو ما يمكن تعريفه بأنه تلك العملية التي يتم بواسطتها ارسال المديرون معلومات ومعاني لعدد كبير من العاملين في تنظيمهم واشخاص اخرين ذوي علاقة ، او تنظيمات اخرى في البيئة التي تحيط بهم.⁽³⁾

ان عملية الاتصال بين الباحث الاجتماعي والمستفيد عملية هادفة يتم من خلالها نقل المعلومات والافكار والرؤى التي تأخذ منحى الرعاية بكافة اصنافها من شخص الى اخر عبر رسائل متنوعة كتابية او شفوية . ويمكن ان يكون الاتصال مصحوب بالإشارات الليمائية للوجه وحركات الجسم التي من الممكن ان تظغليها الروح الانسانية للطرفين.⁽⁴⁾

(1) كمال اغا، ديناميات العمل في تنمية المجتمع المحلي ،ورقة عمل المؤتمر العلمي الرابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، 1991 ، ص128.

(2) مروة حمدي رياض ، الرضا المجتمعي عن اداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014 ، حوليات ادأب عين شمس ، المجلد 44 (ابريل 2016)، ص422.

(3) درة عبد الباري ، محفوط جودة ، الاساسيات في الادارة المعاصرة ، دار وائل للطباعة والنشر ، ط2، عمان ، 2012، ص308.

(4) سين حسن سليمان ، هشام عبدالمجيد ، منى جمعه البحر ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع ، ط1، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان ، 2005، ص128.

عناصر الاتصال⁽¹⁾

- 1- المرسل او المصدر
- 2- الرسالة والافكار والمفاهيم والمشاعر والاحاسيس
- 3- الوسيلة او الاسلوب الذي تنتقل به الرسالة مثل اللغة والاشارات والتعبير اللفظية وغير اللفظية
- 4- المستقبل (كالفرد والاسرة)

شروط الاتصال

- لنتمكن من تحقيق عملية اتصال ناجحة لابد من توفر بعض الشروط ⁽²⁾
- 1- يجب توفر العلاقة التبادلية الطيبة والهادفة بين الباحث الاجتماعي والمستفيد
 - 2- يجب اختيار نمط الاتصال المناسب لضمان فاعلية الاتصال في تنمية مهارات المستفيدين
 - 3- يجب ان يتوفر المكان المناسب والبيئة المناسبة للقيام بعملية الاتصال
 - 4- يجب الاهتمام بالتغذية العكسية
 - 5- ضرورة الاهتمام بالجو العام للاتصال مثل مشاعر المستفيد وقدراته وتوجهاته
 - 6- اعطاء الطرف الثاني مساحة من الاشتراك بالحوار
- ويتحقق الاتصال الفعال من خلال عدة عوامل منها ⁽³⁾

الثقة ، الأمانة ، الدفاء وروح الدعابة ،الاصغاء ، اليقظة والانتباه ، التقليل من قلق المستفيد

وعلى اساس ما تقدم نستطيع القول ان مهارات الباحث الاجتماعي لا يمكن تحديدها او جمعها لان عمله انساني بحث في بيئة اجتماعية متغيرة ومتجددة وفي ظل التطور التكنولوجي

(¹) Timms Noel ,Dictionary of social welfave , London ,Rotledge & Ixeganpauls ,1982,p25.

(2) عصام عبدالرزاق فتح الباب ، نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ، ص 45.

(3) عصام عبد الرزاق فتح الباب ،نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ،ص90.

والاطلاع على التخصصات المختلفة في دول العالم المختلف مما يزيد من دافعيته نحو تطوير مهاراته المهنية التي من الممكن ان يتحلى بها الباحث لكي يؤدي دوره التنموي بشكل صحيح وبالسرعة والدقة ليزيد من قيمة انجاز المؤسسة ونجاحاتها ومن ثم انعكاسها على ذوي الشهداء ليتحقق تكيف الفئات الهشة وزجها في المجتمع .

المحور الثالث : انعكاسات المهارات المهنية للباحث الاجتماعي على ذوي الشهداء

ان جوهر المهارات المهنية التي يكتسبها الباحث الاجتماعي خلال عمله والدورات التطويرية التي يشترك فيها داخل المؤسسة التي ينتمي اليها والتي بدورها يكون لها الاثر البالغ على عمله وعلى طريقة تفاعله مع المستفيدين (1).

حيث تساهم المهارات المهنية في مواجهة المشكلات التي تواجه عمل الباحث الاجتماعي والموظف بصورة عامة وتساعد في ايجاد الحلول المناسبة والسعي الى تحقيق التغيير المنشود نحو تحقيق الرضا الاجتماعي عن تلك الخدمات المقدمة (2).

كما انها تعتبر ضرورة اساسية في تنمية وتمكين شخصية الموظف عامةً والباحث الاجتماعي بشكل خاص اذ انها تحقق التميز وامتلاك الخصائص المتميزة في شخصيته ، وتساعد في التعامل مع ذوي الشهداء كما انها توفر الوقت والجهد في مجال عمل المؤسسة وتسهل على الباحث الانصهار في الجماعات المهنية كانت او الاجتماعية وتحقق روح الجماعة مما يساهم في تسهيل عمله . وكما يجب ان يتحلى الباحث الاجتماعي بالمرونة في التعامل حتى يستطيع ان يستخدم اكثر من مهارة اثناء ممارسة عمله الميداني.

علاقة المهارات المهنية بالرضا الوظيفي والاجتماعي

ان عملية الرضا الوظيفي لها اهمية كبيرة في رفع المهارات المهنية للباحث الاجتماعي من حيث الاستجابة لرغبات القائمين في العمل وذوي الشهداء وتحقيق التوازن بينهما ويمكن بذلك تعريف الرضا الوظيفي بأنه تقبل العامل لعمله في جميع ظروفه وشروطه ونواحيه وان هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه العمل الذي يقومون به وتعتبر حالة الرضا

(1) نصيف فهمي منقربوس ، اساسيات علمية ومهنية في ممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ، ص37.

(2) جون هيز ، ترجمة مروان طاهر الزعبي ، مهارات التواصل بين الافراد في العمل ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ط2، 2016 ، ص27.

الوظيفي المفتاح الأساس لزيادة الطاقة الانتاجية والانجاز والمصحوب بالتوتر الايجابي والعكس صحيح فان عدم الرضا ممكن ان يؤدي الى التوتر السلبي ما يصحبه ضعف حافظ الانتاج.⁽¹⁾ وقد شرع الاهتمام بالرضا الاجتماعي من قبل الباحثين في امريكا و اوربا الغربية في الثلاثينيات من القرن الحالي ، اذ اهتم الباحثين في مدى تأقلم الافراد العاملين في وظائفهم فلم يعد العنصر البشري مهماً وخاصاً ابان الثورة الصناعية ، اذ كان العامل يعمل لساعات طويلة ممكن ان تمتد احياناً من ساعات الصباح الاولى الى ما بعد الغروب بأجور زهيدة قد لا تسد القوت اليومي وعلى هذا الأساس اهتم الباحثين في مدى تحقيق الكفاءة الانتاجية واغفلوا العنصر البشري عن العمل.⁽²⁾

وعند تسليط الضوء على تجربة (هوثورن)⁽³⁾ التي غرست في الازهان ان مفهوم المؤسسة عبارة عن عمل ذو صفات اجتماعية واثبتت ان السبب الرئيس في زيادة الانتاجية لا يرجع الى البواعث والظروف الخارجية بقدر ما يستند الى ارتفاع الروح المعنوية بين العمال وان اهم العوامل الحاسمة في زيادة الطاقة الانتاجية اساساً كانت نفسية واجتماعية وليست مادية فقط.⁽⁴⁾

ثم جاء الاهتمام الجدي والجزري في العاملين وتوفير البيئة الأمنة لهم عن طريق تحديد ساعات العمل وغيرها نحو كسب رضا العاملين واستمر تطور واهتمام الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع الى وقتنا الحالي .

ولقد علل العالم (ادمز Adms) تحقق الرضا الوظيفي في مقدار تحقق التوازن بين ما يقدمه الفرد في العمل اتجاه المستفيدين وما يحصل عليه من هذا العمل من اجر ودعم مهني

(1) اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي ، المكتب الجامعي ، ط 1، مصر ، 2001، ص332.

(2) لويس مطانيوس الدرة، الرضا المهني لدى معلمات رياض الاطفال ، رسالة ماجستير في التربية ، جامعة دمشق ، 2006، ص61.

(3) تجربة هوثورن ، محور النظرية الانسانية التي تفسر الفرد هو الذي يصنع الوظيفة وابرز روادها الفون مايو.

(4) سامية محمد فهمي ، الادارة في المؤسسات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، ط1، 2013، ص35.

وحوافز نحو تقديم ماهو افضل عبر انصاف وتقدير الجهود التي يبذلها الموظف عن طريق التعويض المادي والمعنوي.(1)

ويعتبر الرضا الوظيفي هو جزء من رضا الانسان عن حياته العامة ، اذ ان طبيعة البيئة المحيطة بالفرد خارج العمل تؤثر في شعوره تجاه وظيفته او عمله وعليه فإن رضا الفرد عن عمله يؤثر على رضاه عن حياته بشكل عام لان الوظيفة هي جزء مهم في حياة الفرد وبالنتيجة نستطيع القول ان الرضا الوظيفي ينشأ من ذات المجموعة المعقدة من جوهر المتغيرات والظروف التي تنشأ عنها تلك الحوافز.(2)

انواع الرضا

يصنف الرضا الى نوعان : اجتماعي - وظيفي

تم التعرف على ماهية الرضا الوظيفي واهم شروطه واساسياته وانعكاساته على الواقع المهني والمؤسساتي الذي يعيشه الموظف وبقي لنا ان نتعرف على ماهية الرضا الاجتماعي واهم العوامل المؤثرة فيه وانعكاساته على الواقع المهني.

- الرضا الاجتماعي هو شعور الفرد بالرضا عن حياته الاجتماعية ، ويشمل ذلك علاقاته مع الآخرين ومكانته في المجتمع ومدى شعوره بالانتماء والقبول ويمكن تعريفه ايضاً بأنه "الشعور بالرضا عن بيئة الفرد الاجتماعية بما في ذلك مستوى المعيشة والخدمات الاجتماعية ونظام الحكم والقيم الاجتماعية السائدة".(3)

وتسعى المجتمعات في الوقت الراهن الى تحقيق التنمية المستدامة والشاملة ، والتي تساعد في رفع مستوى المعيشة وتلبية الاحتياجات الضرورية لأفرادها وتطوير الخدمات بما يحقق الرضا للأفراد وتنمية ولائهم وانتمائهم للمجتمع.

(1) لويس مطانيوس ، الرضا المهني لدى معلمات رياض الاطفال ، مصدر سابق ، ص68.
(2) عباس حسين جواد، نجم عبود الغراوي ، ارزوقي عباس عب ، ادارة الموارد البشرية ، ص399.

(3) شيماء محمود عبدالمقصود ، العلاقة بين الرضا عن الحياة والقلق الاجتماعي للمرأة ، دراسة مقارنة بين الارامل والمطلقات ، مجلة مستقبل العلو الاجتماعية ، العدد الثاني ، يوليو 2020، ص331.



كما اهتمت العديد من البحوث والدراسات بتطوير الخدمات ولم تعط هذه البحوث الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية وتحسين ظروف العمل والتي تشكل الاساس لتقديم الخدمات والحصول على الرضا وتحسين نوعية الحياة لجميع الفئات الذين ينتمون للمجتمع من خلال ادوار محددة ، ومن حقهم على المجتمع تحسين نوعية حياتهم من خلال المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني ، التي انتشرت في المجتمع العراقي في السنوات الراهنة بحكم التغييرات المجتمعية من ناحية وبحكم الحياة الضاغطة التي تؤثر على نوعية حياتهم من جهة اخرى .⁽¹⁾

انعكاساته

لا شك ان تحقيق الرضا الاجتماعي له اثار ايجابية على الفرد والمجتمع على حد سواء وتشمل:-

- 1- الصحة النفسية والجسدية: يرتبط الرضا الاجتماعي بانخفاض معدلات الاصابة بالأمراض الجسدية والنفسية مثل الاكتئاب والقلق والاضطرابات النفسية .⁽²⁾
- 2- السعادة والرضا الشخصي: حيث يشعر الافراد الذين يتمتعون بالرضا الاجتماعي بالسعادة والرضا عن حياتهم بشكل عام.
- 3- المشاركة الاجتماعية والسياسية: حيث يميل الافراد الذين يتمتعون بالرضا الاجتماعي الى المشاركة في الانشطة الاجتماعية والسياسية بشكل اكثر فاعلية .
- 4- الاستقرار الاجتماعي: يرتبط الرضا الاجتماعي بشكل عام بانخفاض معدلات الجريمة والعنف والاضطرابات الاجتماعية .

اسبابه

تتعد اسباب الرضا الاجتماعي ، بعضها يتعلق بالفرد نفسه والبعض يتعلق بالمجتمع ككل وتشمل ⁽³⁾

- 1- الخصائص الشخصية: وتلعب دوراً بارزاً في تحقيق الرضا الاجتماعي مثل التفاؤل والايجابية والقدرة على التكيف .

(1) لويس مطانيوس ، الرضا المهني لدى معلمات رياض الاطفال ، مصدر سابق ، ص 89.

(2) شيماء محمود عبد المقصود ، المصدر السابق ، ص 328.

(3) شيماء محمود عبد المقصود ، المصدر السابق ، ص 325.



2- القيم والمعايير الاجتماعية: تؤثر المعايير والقيم الاجتماعية التي يؤمن بها الفرد على رضاه الاجتماعي مثل الايمان بالعدالة الاجتماعية والمساواة.

3- التجارب الشخصية: تؤثر التجارب التي يمر بها الافراد على مستوى رضاه الاجتماعي مثل ظروف حياته وعلاقاته مع الاخرين.

اسباب تتعلق بالمجتمع

1- الضروف الاقتصادية : حيث تؤثر على مستوى رضا الفرد على المجتمع مثل معدل البطالة ومستوى المعيشة.

2- النظام السياسي : وله التأثير البالغ على تحقيق الرضا الاجتماعي في اي مجتمع ما مثل مدى الحرية والديمقراطية في المجتمع .

3- الخدمات الاجتماعية : وتؤثر تلك الخدمات التي تقدمها الدولة على رضا الاخرين عن المجتمع مثل التعليم والرعاية الصحية.

دور الدولة في تحقيق الرضا الاجتماعي

تلعب الدولة دوراً مهماً في تحقيق الرضا الاجتماعي وذلك عن طريق توفر الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تساعد الافراد على الشعور بالأمان والرضا عن حياتهم وتشمل هذه الظروف

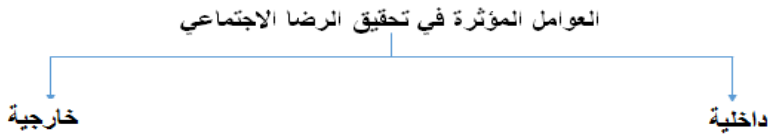
- توفر فرص عمل مناسبة للجميع
- رفع مستوى المعيشة للمواطنين
- تعزيز الحرية والديمقراطية
- توفير الخدمات الاجتماعية الاساسية

ونستخلص مما سبق ان الرضا الاجتماعي من الاهداف المهمة التي تسعى الدولة الى تحقيقها وذلك لما له من اثار ايجابية على الفرد والمجتمع⁽¹⁾

(1) مروه حمدي رياض ،الرضا المجتمعي في اداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014،حوليات ادأب عين شمس، المجلد 44،ابريل، 2016، ص415.



العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الاجتماعي



هناك عوامل داخلية:-

- شخصية : تلعب شخصية الفرد دوراً مهماً في تحقيق الرضا الاجتماعي حيث ان الافراد ذوي الشخصية الاجتماعية النشطة والايجابية يميلون الى تحقيق مستوى اعلى من الرضا الاجتماعي
- القيم والمعتقدات : تؤثر القيم والمعتقدات التي يؤمن بها الفرد على تفاعلاته لاجتماعية حيث ان الافراد الذين يؤمنون بقيم التعاون والتضامن الاجتماعي يميلون الى تحقيق مستوى اعلى من الرضا الاجتماعي
- الاهداف والتوقعات : تؤثر الاهداف والتوقعات التي يسعى الفرد لتحقيقها على شعوره بالرضا الاجتماعي حيث ان الافراد الذين لديهم اهداف واقعية وتوقعات معقولة يميلون الى تحقيق مستويات اعلى من الرضا .

ومنها ماهي عوامل خارجية :-

- الاسرة : وتلعب دوراً بارزاً في تحقيق الرضا الاجتماعي حيث ان الافراد الذين يعيشون في اسر داعمة ومستقرة يميلون الى تحقيق مستوى اعلى من نظرائهم في تكوين الرضا الاجتماعي.
- الاصدقاء والعلاقات الاجتماعية : وتؤثر العلاقات التي يتمتع بها الفرد على نموه في زيادة نسبة الرضا الاجتماعي حيث ان الافراد الذين لديهم شبكة اجتماعية واسعة من الاصدقاء والعلاقات الاجتماعية يميلون الى العيش في مستوى الرضا افضل من نظرائهم المنطوين والمنغلقيين.



- المجتمع : ويؤثر المجتمع الذي يعيش فيه الفرد على شعوره بالرضا الاجتماعي حيث ان المجتمعات التي تدعم القيم الاجتماعية والعدالة الاجتماعية يميلون الى تحقيق مستويات اعلى في الرضا .

ونستخلص من ما سبق ان الرضا الاجتماعي علاقية طردية (تبادلية) مع الرضا الوظيفي حيث ان كلما زاد الاول تسبب في زيادة الآخر ويتضح من ذلك مقدار تأثيرهما في تحقيق الرضا الاجتماعي للفرد من خلال المؤسسات المهنية الحكومية ، شريطة توفر السبل والامكانيات المناسبة التي من شأنها الوصول الى مستوى طموح الفرد.

العوامل الاقتصادية

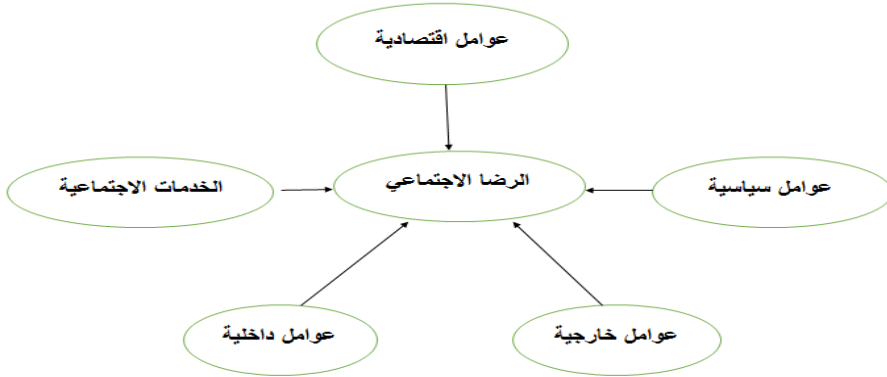
لطالما كانت الحالة الاقتصادية التي تحقق كفاية الناس امراً ضرورياً للنظام الاجتماعي والانسجام المجتمعي اضافة الى ان اغلب المفكرين قد اشاروا الى ان العوامل الاقتصادية تؤثر في الظواهر المجتمعية وهذا يفسر سبب اعتبار تأمين الغذاء والضرورات الاقتصادية اول وظيفة من وظائف الحكومة الجيدة بما تقدمه من خدمات للمجتمع نحو استحصال الرضا المجتمعي.

العوامل السياسية

يتأثر اي نظام سياسي بالبيئة المحيطة به وبدورها تشكل الثقافة السياسية جزءاً مهماً من البيئة او الوسط الذي يحدث فيه السلوك السياسي ، ونجد ان التناقص بين الثقافة السياسية وبنية النظام السياسي ضروري لاستقرار النظام وعمله بشكل جيد والتفاوت بينهما يهدده وهو ما يجعل مدى قدرة النظام على التكيف مع التغيرات والتحولات الثقافية مسألة حاسمة في استقراره .

الخدمات الاجتماعية

ونقصد به نوعية الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة من حيث الجودة والكفاءة واختزال الوقت والجهد بما يؤمن انسيابية العمل دون رتابة او ملل او غيرها من قبل المستفيدين اي كانت الاسباب وهو ما يؤثر بالشكل الاساس على انعكاس الرضا الاجتماعي عن المؤسسة تبعاً للخدمات التي تقدمتها .



مخطط يوضح اهم العوامل المؤثرة في الرضا الاجتماعي⁽¹⁾

المبحث الثالث

تحديات العمل الميداني في المؤسسة

ان مقومات اي عمل لكي يتم بنجاح يجب مواجهة المعوقات التي من الممكن ان تواجهه اثناء بداية العمل او مستقبلاً فلا يمكن للمؤسسة ان تنمي مهارة موظفيها او تدريبهم او تمكنهم وهم يواجهون صعوبات وتحديات في مجال عملهم داخل المؤسسة او خارجها او بمعنى اخر لن تتجح المؤسسة في تحقيق اهدافها عندئذ. ولا يخفى ان اغلب المؤسسات الحكومية وضمنها مؤسسة الشهداء تعمل بالادارة البيروقراطية والتي تعرف بأنها "العمل الروتيني في توضيح وتحديد الاعمال والواجبات والانظمة التي يقوم بها ويشرف عليها ويصفها الموظفون الاداريين"⁽²⁾. ولابد في البداية ذكر مزايا هذا النظام كما حدد عالم الاجتماع (ماكس فيبر) : -بأنه نظام عقلاني يحدد واجبات ووظائف الادوار الادارية في المؤسسة عندما تكون تلك الادوار متسلسلة من ناحية سلطتها وقوتها الادارية.⁽³⁾

(1) المخطط من عمل الباحثة.

(2) احسان محمد الحسن ، موسوعة علم الاجتماع ، الدار العربية للموسوعات ، بيروت ، 1999، ص137.

(3) حسين عبد الحميد ، التنظيم الاجتماعي والمعايير الاجتماعية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 2014، ص290.

وان العاملين من خلال هذا النظام يعينون على اساس مؤهلاتهم النفسية وقابليتهم الادارية ومن مزاياها انها نظام تقسيم العمل والتخصص فيه كما انه في هذا النظام يوجد فصل بين المكتب والاشخاص ، اما مساوئ هذا النظام فقد اشار اليها عالم الاجتماع الامريكي (روبرت ميرتون) عندما اك ان هذا النظام يفرض على الموظف الالتزام الدقيق ويحوّله الى اله تسيرها الاحكام والقوانين الادارية كما تقتل صفة الابداع والابتكار مما يعرض المصلحة العامة للخطر ، ومن ثم فأنها تؤدي في المستقبل الى عدم قدرة المؤسسة على النمو والتطور السريع مع عجزها عن التكيف مع الاوضاع المستجدة والمتغيرة التي تشهدها المؤسسة البيروقراطية⁽¹⁾ في حين ان طبيعة الموظف عامة والباحث الاجتماعي خاصة في العمل الميداني منذ بداية تعيينه تجعله غير ملم بقوانين المؤسسة التي ينتمي اليها وصعوبة تقبل النظام الروتيني (البيروقراطية) لإكمال إجراءاته الادارية مما ينمي لديه الشعور بالتذمر ، وكذلك الحال بالنسبة للموظفين الاداريين فهم لا يتقبلون هذه الفوارق بين طبيعة عملهم الروتيني وطبيعة عمل الباحث الاجتماعي كونه غير ملزم بالدوام اليومي ، وهناك بعض الآثار السلبية في برنامج مؤسسة الشهداء قد تنعكس سلباً على عمل الباحث الاجتماعي في عمله المهني او الميداني منها⁽²⁾

تحديات العمل الميداني

ان العمل الميداني يعد ترجمة عملية للمعارف النظرية التي اكتسبها الباحث الاجتماعي خلال سنوات الدراسة وتطبيق المهارات التي سوف يحتاجها ، والتحديات او المعوقات التي تواجه العمل الميداني هي كبيرة منها ما هو متصل بالثقافة السائدة ومنها ما هو متصل بالمهنة

(1) احسان محمد الحسن ، رواد الفكر الاجتماعي ، دراسة تحليلية في تاريخ الفكر الاجتماعي ، مطابع الحكمة للنشر ، بغداد ، 1991 ، ص 309.

(2) IRAQ Social protection support program –phase I component 1 : Iraq

national unified registry January 26-29 ,2016,Beirut ,Lebanon.

ذاتها ، اي في ممارسة من تنسب اليه المهنة وهو الباحث الاجتماعي ومنها ما اتصل بالإمكانات لتنفيذ المشاريع الاجتماعية .⁽¹⁾

وإذا اردنا ان نلخص اهم التحديات التي تواجه عمل مؤسسة الشهداء عامة والباحث الاجتماعي بشكل خاص يمكن تلخيصها فيما يلي⁽²⁾

- 1- قلة التخصيص المالي المتوفر للمؤسسة الذي يساهم بشكل كبير في تقديم الخدمات المادية والتعويضات لذوي الشهداء والمصابين .
- 2- تعطيل بعض القوانين المنصوص عليها من قبل مجلس النواب التي من شأنها رفع الطاقة الاستثمارية للمؤسسة وما ينتج عنه من مورد ايجابي لذوي الشهداء.³
- 3- ضعف الادارة والتنظيم بسبب عدم وضع اليه واضحة للعمل وجداول للمهام والمسؤوليات واسلوب للمراقبة مما برز ضعف الكفاءة المهنية للباحثين الاجتماعيين بصورة عامة.
- 4- ضعف قاعدة بيانات المستفيدين اذ ان اغلب عناوين السكن غير صحيحة او غير دقيقة مما ادى الى ضياع جهد ووقت كبير من الباحثين الاجتماعيين في الوصول الى مكان اقامة عدد كبير من المستفيدين .
- 5- عدم تخصص الباحثين الاجتماعيين وحاجتهم الى بناء القدرات اسهم في خفض مستوى الانجاز اذ ظهرت اخطاء كبيرة في التعامل مع عوائل الشهداء وطريقة نقل المعلومات
- 6- ضعف الامكانات اللوجستية مقارنة بحاجة الموظفين .
- 7- ضعف التعاون بين مؤسسة الشهداء وبقية الوزارات مما يؤكد تعمد بعض الوزارات عرقلة قوانين وامتيازات ذوي الشهداء .

(1) غفران حسين علي ، المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تواجه العاملين في شبكة الحماية ادراسة ميدانية في بغداد ، من متطلبات نيل شهادة الماجستير في الخدمة الاجتماعية ، قسم الخدمة الاجتماعية ، كلية التربية للبنات ، جامعة بغداد ، 2017 ، ص78.

(2) ليل ابراهيم الهلالات ، معوقات التدريب الميداني لدى طلبة العمل الاجتماعي في الجامعة الاردنية ، دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 42، ملحق 1 ، 2015، ص1109.

(3) حسب كلام بعض المسؤولين والمدراء العاملين في المؤسسة.



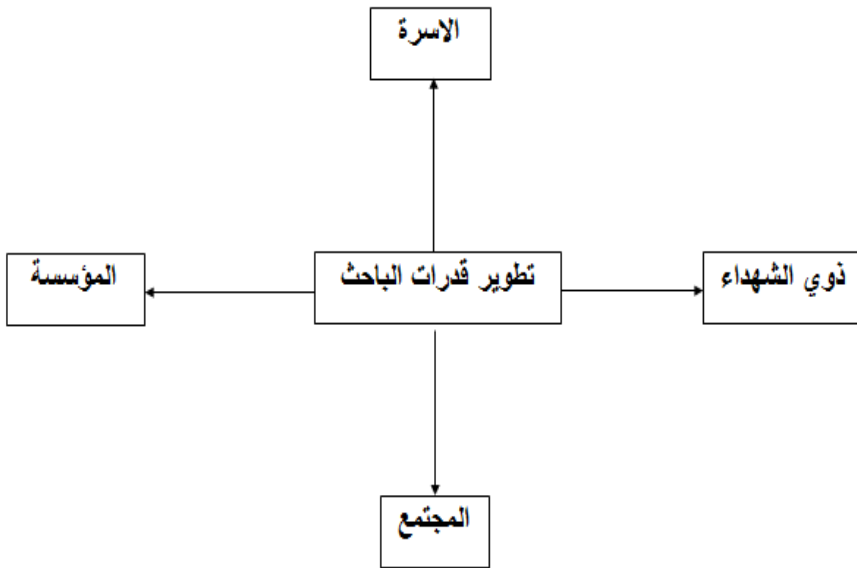
- 8- الافتقاد لتطبيق نظم متطورة لها علاقة بخطط التنمية البشرية المستدامة.⁽¹⁾
- 9- تقشي ظاهرة الفساد الاداري والمالي من خلال وجود بعض ضعاف النفوس ممن يستغل غياب السلطة الرقابية الدقيقة في المؤسسة ويشرع في مساومة عوائل الشهداء .
- 10- التمكين وفلسفة ادارة المعرفة ، حيث يعتبر التمكين اسلوباً فلسفياً في التعلم التنظيمي يستطيع العاملون من خلاله تنمية مهاراتهم من حيث صلاحية اتخاذ القرارات ، حرية التصرف ، والتفكير واختيار الوسائل والاساليب المناسبة لتحقيق الاهداف .
- اما عملية ادارة المعرفة فهي عملية تحصيل المعرفة وصنعها ونقلها واستخدامها والتطبيق التام لها في عملية اتخاذ القرارات .⁽²⁾
- ونستطيع ان نلخص مما سبق ذكره ان اهمية تنمية المهارات المهنية للباحث الاجتماعي حسب طبيعة عمله يجعله يحزر ما لديه من طاقات وتطويرها ويسعى الى الافضل دائماً اذ يبدا الباحث الاجتماعي بتطوير ذاته وسد اي فجوة قد تقف عائق امام تمكينه من تطوير عمله لذلك يسعى الى الاشتراك في الدورات التطويرية والعمل الجماعي والتعاون مع زملائه ومع المؤسسات الاجتماعية لإيصال افضل خدمة لذوي الشهداء ومن ثم يصل الى مرحلة الرضا الاجتماعي بما ينعكس ذلك على :-
- 1- الوضع العام للمؤسسة :- عن طريق الحصول على القبول العام لدى الشريحة المهمشة المظلومة في الحصول على حقوقهم وامتيازاتهم المشروعة .
- 2- الاسرة :- اذا كان الباحث الاجتماعي متمكن وراضٍ عن عمله ولديه المهارة في التعامل مع جميع المشاكل التي تواجهه في عمله سوف يجعل لديه ثقة في ذاته ومن ثم ينمي لديه سعادة وراحة مما يدفع هذا النجاح الى تطوير ذاته ومن ثم تطوير وضعه المادي والمعنوي .

(1) فاروق شوقي البوهي ، التعليم العالي واتجاهات تطويره من منظور مقارن ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2014، ص69.

(2) يوسف سليمان ، دور التعليم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي مقارنة بين مجموعة دراسات سابقة متقاربة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي ، ام البواقي ، 2019-2020، اشراف د.عروف عفيفة .



- 3- نوى الشهداء :-ان تطوير الباحث الاجتماعي لذاته وعمله يمكن في ايصال افضل خدمة لذوي الشهداء ومحاولة تطويرهم وزجهم في المجتمع.
- 4- المجتمع :-تطوير الباحث الاجتماعي وتطوير عوائل الشهداء ثم تطوير المؤسسة يعد اهم المكونات الاساسية في المجتمع فإذا تم تطويرهن تم تطوير المجتمع اجمع.



مخطط يوضح تأثير تطوير قدرات الباحث الاجتماعي⁽¹⁾ ولكي يصل الباحث الى ذلك يجب عليه مواجهة جميع التحديات التي تنتشر في جميع المؤسسات ويس مخجل او معيب ان تطرح المشكلات لمحاولة تخطيها ولقد تم التطرق لموضوع المعوقات التي تواجه الباحثين لكي يتم ايجاد الحلول المناسبة لها لأنها تؤدي الى عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام المهارات المهنية ومن ثم انعدام الدافع الى اداء العمل بكفاءة

(1) المخطط من عمل الباحثة.



وعدم الرغبة فيه مما يولد غياب الرضا المهني والوظيفي الذي بدوره ينعكس سلباً على تحقيق الرضا الاجتماعي في المؤسسة.⁽¹⁾

الخاتمة

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ولعل اهمها :

- 1- ضعف التخصيص المالي للمؤسسة مما يسبب عجز في سد الحاجة الفعلية لذوي الشهداء باعدهم الكبيرة.
- 2- تعديل بعض الفقرات واخرى بحاجة الى تفعيل ضمن القانون الخاص بمؤسسة الشهداء بسبب وجود الكثير من الثغرات التي سببت بطريقة او اخرى في تأخير عجلة التنمية المؤسساتية.
- 3- ضرورة اشراك موظفي المؤسسة بجملة من الدورات والورش التي تمس صميم عملهم المهني لما لها الاثر البالغ في مواجهة تحديات العمل الميداني.
- 4- وجود نقص في الموارد البشرية للمؤسسة من الخبرات والكفاءات بسبب جنوح موظفي المؤسسة الى النقل الى وزارات اخرى سعياً وراء الامتيازات التي توفرها لهم.

المصادر العربية:

1. مادة (3) ن قانون مؤسسة الشهداء لسنة 2006.
2. حسب ما ورد باللقاء مع احد المدراء العاملين في المؤسسة.
3. مجموعة مؤلفين ، نظم الادارة الحديثة ، دار التعليم الجامعي للجامعة للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 2011، ص21.
4. جون هيز ،مهارات التواصل بين الافراد في العمل ،ترجمة مروان طاهر الزعبي،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط 2، عمان ،2016، ص 21.
5. ابن منظور ، لسان العرب ، ج 5 ، مادة (م ه ر) ص 184-.

(1) خليل ابراهيم الهلالات ، معوقات التدريب الميداني لدى طلبة العمل الاجتماعي في الجامعة الاردنية ، دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 42، ملحق 1 ، 2015، ص219.

6. مجمع اللغة العربية ، معجم الوسيط ، مادة (م ه ر) ، ص 889.
7. خالد عبد الرزاق السيد ، اللغة العربية بين النظرية والتطبيق ، ص 261.
8. ماهر ابو المعاطي ، الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، 2014، ص133.
9. عالية حلاوي وهمامه طلابي ، مذكرة ماستر (تعليم مهارات التحدث في الطور الاول من التعليم الابتدائي - دراسة وصفية تحليلية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2018-2019، ص 12.
10. نصيف فهمي منقربوس ،اساسيات علمية ومهنية في ممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، ط1، 2017، ص20.
11. قصي عبدالله ابراهيم ، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مجال رعاية اللاجئين ، دار الشروق للنشر ، ط1 ، 2016، ص208.
12. عوض عبدالناصر ، المهارات الاكلينيكية في الخدمة الاجتماعية.
13. قسم التربية المقارنة والادارة التعليمية ، دليل التدريب الميداني ،جامعة جنوب الوادي ، كلية التربية بقنا، 2018 -2019، ص 2.
14. علي بن سعيد سعد القحطاني ،التحديات التي تواجه إقامة برامج تدريب لمعلمي المرحلة الثانوية من وجهة نظرهم ، جامعة الملك سعود ، قسم السياسات التربوية ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ، ص133.
15. عمران احمد السرطاوي و فؤاد محمود رواش ، القراءة مفهوما- مهاراتها -تدريسها - تقويمها ، الطبعة الاولى 2016،
16. م.م مروه طالب رحمة ، الممارسة المهنية ،جامعة البصرة ، قسم هندسة العمارة ، المحاضرة الاولى، 2022-2023
17. عبد الخالق محمد عفيفي ، المهارات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية ،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ط1، 2008، ص39.
18. عبدالخالق عفيفي منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2011، ص54.



19. عبدالناصر عوض جبل ، المهارات الإكلينيكية في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ط1، 2015، ص24.
20. ريام هاشم كرم النور ، كفاءة الاداء لمؤسسة الشهداء ودائرة الرعاية الاجتماعية (دراسة مقارنة في مدينة بغداد)، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة بغداد ،كلية الاداب ، قسم الاجتماع، اشراف دزمية احمد الجدة، 2016، ص88.
21. فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، دار الاوائل للنشر ، القاهرة ، ط1، 2009 ، ص21.
22. فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، دار الاوائل للنشر ، القاهرة ، ط1، 2009، ص25.
23. مدحت ابو النصر ، الممارسة الخاصة والتراخيص المهنية في الخدمة الاجتماعية ، دار الكتب والدراسات العربية ، ط1، 2017، ص125.
24. ابراهيم بيومي مرعي ،خدمة الجماعة عمليات وممارسات مهنية وتطبيقية ، المهندس للطباعة، القاهرة ، 2010، ص166.
25. منى بنقيش ، التسجيل في الخدمة الاجتماعية ،مجلة العلوم الاجتماعية ، مقالة في 2007، ص32.
26. فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، مصدر سابق ، ص59.
27. مجدي عاطف محفوظ ، المهارات التطبيقية للأشراف في العمل مع الجماعات ، جامعة حلوان ، مركز النشر ، ط1، 2008، ص143.
28. فيصل محمود الغرابية ، مهارات العمل الاجتماعي ، مصدر سابق ، ص69.
29. حسين حسن سليمان ، هشام عبدالمجيد ، منى جمعه البحر ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع ، ط1، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان ، 2005، ص128.
30. عصام عبدالرزاق فتح الباب ، نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ، ص 45.



31. عصام عبد الرزاق فتح الباب ،نظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ،ص90.
32. كمال اغا، ديناميات العمل في تنمية المجتمع المحلي ،ورقة عمل المؤتمر العلمي الرابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، 1991 ، ص128.
33. مروة حمدي رياض ، الرضا المجتمعي عن اداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014 ، حوليات أدأب عين شمس ، المجلد 44 (ابريل 2016)، ص422.
34. درة عبد الباري ، محفوط جودة ، الاساسيات في الادارة المعاصرة ،دار وائل للطباعة والنشر ، ط2، عمان ،2012، ص308.
35. نصيف فهمي منقريوس ، اساسيات علمية ومهنية في ممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية ، مصدر سابق ، ص37.
36. جون هيز ،ترجمة مروان طاهر الزعبي ، مهارات التواصل بين الافراد في العمل ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ط2، 2016 ، ص27.
37. اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي ، المكتب الجامعي ، ط1، مصر ، 2001، ص332.
38. لويس مطانيوس الدرة، الرضا المهني لدى معلمات رياض الاطفال ، رسالة ماجستير في التربية ، جامعة دمشق ، 2006، ص61.
39. تجربة هوثورن ، محور النظرية الانسانية التي تفسر الفرد هو الذي يصنع الوظيفة وابرز روادها الفون مايو.
40. سامية محمد فهمي ، الادارة في المؤسسات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، ط1، 2013، ص35.
41. لويس مطانيوس ، الرضا المهني لدى معلمات رياض الاطفال ، مصدر سابق ، ص68.
42. عباس حسين جواد، نجم عبود الغراوي ، ارزوقي عباس عب ، ادارة الموارد البشرية ، ص399.



43. شيماء محمود عبدالمقصود ، العلاقة بين الرضا عن الحياة والقلق الاجتماعي للمرأة ، دراسة مقارنة بين الارامل والمطلقات ، مجلة مستقبل العلو الاجتماعية ، العدد الثاني ، يوليو 2020، ص 331.
44. لويس مطانيوس ،الرضا المهني لدى معلمات رياض الاطفال ، مصدر سابق ، ص 89.
45. شيماء محمود عبد المقصود ، المصدر السابق ، ص328.
46. شيماء محمود عبد المقصود ، المصدر السابق ، ص325.
47. مروه حمدي رياض ،الرضا المجتمعي في اداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014،حوليات ادأب عين شمس، المجلد 44،ابريل ،2016 ، ص415.
48. احسان محمد الحسن ، مؤسوعة علم الاجتماع ، الدار العربية للموسوعات ، بيروت ، 1999، ص137.
49. حسين عبد الحميد ،التنظيم الاجتماعي والمعايير الاجتماعية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ،2014 ، ص290.
50. احسان محمد الحسن ، رواد الفكر الاجتماعي ، دراسة تحليلية في تاريخ الفكر الاجتماعي ، مطابع الحكمة للنشر ، بغداد ، 1991 ، ص309.
51. غفران حسين علي ، المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تواجه العاملين في شبكة الحماية ادراسة ميدانية في بغداد ، من متطلبات نيل شهادة الماجستير في الخدمة الاجتماعية ، قسم الخدمة الاجتماعية ، كلية التربية للبنات ، جامعة بغداد ، 2017 ، ص78.
52. خليل ابراهيم الهلالات ، معوقات التدريب الميداني لدى طلبة العمل الاجتماعي في الجامعة الاردنية ، دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 42، ملحق 1 ، 2015، ص1109.
53. حسب كلام بعض المسؤولين والمدراء العاميين في المؤسسة.
54. فاروق شوقي البوهي ، التعليم العالي واتجاهات تطويره من منظور مقارن ، دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية ،2014، ص69.



55. يوسف سليمان ، دور التعليم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي مقارنة بين مجموعة دراسات سابقة متقاربة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي ، ام البواقي ، 2019-2020، اشراف د.عروف عفيفة .
56. خليل ابراهيم الهلالات ، معوقات التدريب الميداني لدى طلبة العمل الاجتماعي في الجامعة الاردنية ، دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 42، ملحق 1 ، 2015، ص219.

المصادر الانكليزية:

1. IRAQ Social protection support program –phase I component 1 : Iraq national unified registry January 26-29 ,2016,Beirut ,Lebanon.
2. Timms Noel ,Dictionary of social welfave , London ,Rotledge & Ixeganpauls ,1982,p25.
3. -Barker < Robert (1987) ;the social work dictionary national Association of social work ,silver spring , Maryland.
4. Haggele , j. (1013) . five skills that distughuish Innovators . Journal of Accoumntancy ,2016,p. 22-23.